



RESUMEN

**AUDITORIA OPERATIVA AL CENTRO COMERCIAL BURBANO DEL 1 DE  
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008**

La auditoría Operativa al Centro Comercial Burbano está fundamentada en las normas de auditoría generalmente aceptadas y en el marco teórico de auditoría operativa en el que se consideró entre otros aspectos, su concepto, objetivos, elementos y la metodología a aplicarse en el examen.

De acuerdo a las NAGAS, la auditoría debe ser previamente planificada, por lo que nuestro trabajo parte de la planificación estratégica del examen, en donde, se estableció lo que pretende alcanzar, la forma de llevarlo a cabo y los recursos a utilizarse.

En el diagnóstico preliminar se obtuvo un conocimiento general de la entidad y de los sistemas de inventarios, compras, ventas, crédito y cobranzas; y recursos humanos para luego, en la planificación específica evaluar el control interno, calificar el riesgo y establecer el enfoque del examen. Posteriormente, ejecutamos el trabajo de campo en función de las áreas críticas y redactamos los hallazgos con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Los hallazgos encontrados junto con la carta de presentación y la información introductoria forman parte del informe de auditoría operativa, a través del cual se dio a conocer los resultados del examen realizado en el Centro Comercial. Finalmente, se dan las conclusiones y recomendaciones generales de la tesis.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoría Operativa, control interno, planificación, programas hallazgos, informe de auditoría.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



ABSTRACT

**OPERATIONAL AUDIT IN THE BURBANO SHOPPING CENTER 1  
JANUARY TO 31 DECEMBER 2008**

Operational audit of the Burbano Shopping Center is based on generally accepted auditing standards and the theoretical framework of operational audit which considered, among other things, its concept, objectives, elements and methodology to be applied in the examination.

According to the NAGAS, the audit must be pre-planned, so our work is based on strategic planning of the review, which was established which aims to achieve, how to carry out and resources used.

The preliminary diagnosis was obtained a general understanding of the entity and inventory systems, purchasing, sales, credit and collections, human resources and then, in the specific planning, we evaluate internal control, we rate the risk and established the approach test. Subsequently, we ran the field in terms of critical areas and draft findings with their observations, conclusions and recommendations.

These findings together with the letter and background information are part of the performance audit report, through which he released the results of the examination in the Shopping Center.

Finally, we put the general conclusions and recommendations of all the audit workshop made at Burbano Shopping Center.

**KEYWORDS:** Operational Audit, internal control, planning, findings, auditorium inform

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## INDICE

CARATULA

INDICE

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

### **CAPITULO I**

1. ANTECEDENTES DEL “CENTRO COMERCIAL BURBANO

1.1 CONSTITUCIÓN

1.2 RESEÑA HISTORICA

1.3 ORGANIZACIÓN

1.3.1 RUMBO ESTRÁTEGICO

1.3.1.1 MISIÓN

1.3.1.2 VISIÓN

1.3.1.3 VALORES

1.3.1.4 OBJETIVOS

1.3.1.5 ACTIVIDADES

1.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.3.3 ASPECTO LEGAL

1.3.4 FINANCIAMIENTO

### **CAPITULO II**

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.2 EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.3 DEFINICIÓN

2.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA OPERATIVA

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5 ALCANCE DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.6 APLICACIÓN DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.7 NORMAS DE AUDITORIA OPERACIONA

2.7.1 NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS

2.7.2 NORMAS DE AUDITORIA INTERNA

2.8 EL AUDITOR OPERACIONAL

2.8.1 CUALIFICACIONES

2.8.2 ATRIBUTOS AUDITOR OPERACIONAL

2.9 ÉTICA

2.10 METODOLOGÍA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.11 PROCESO DE AUDITORIA

2.11.1 ETAPA DE PLANIFICACIÓN

2.11.1.1 CONTROL INTERNO

2.11.1.1.1 COMPONENTES DEL COSOS ERM

2.11.1.2 RIESGO DE AUDITORIA

2.11.1.2.1 CATEGORIAS DEL RIESGO DE AUDITORIA

2.11.1.2.2 EVALUACION DEL RIESGO DE AUDITORIA

2.11.1.2.3 CALIFICACIÓN DEL RIESGO

2.11.1.3 TÉCNICAS DE AUDITORIA

2.11.2 EJECUCIÓN

2.11.2.1 EVIDENCIA DE AUDITORIA

2.11.2.2 PRUEBAS DE AUDITORIA

2.11.2.3 MUESTREO DE AUDITORIA

2.11.2.4 HALLAZGOS

2.11.3 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

2.11.3.1 BORRADOR DEL INFORME

2.11.3.2 INFORME DE AUDITORIA

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **CAPITULO III**

APLICACIÓN PRÁCTICA: “AUDITORIA OPERATIVA AL CENTRO COMERCIAL BURBANO”

### **3. PLANIFICACIÓN**

#### **3.1 ORDEN DE TRABAJO**

#### **3.2 PLAN ESTRATÉGICO**

#### **3.3 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

##### **3.3.1 PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

##### **3.3.2 REPORTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

#### **3.4 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

##### **3.4.1 PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

##### **3.4.2 INFORME DEL CONTROL**

#### **3.5 EJECUCIÓN**

##### **3.5.1 PROGRAMA DE EJECUCIÓN**

#### **3.6 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

##### **3.6 .1 PROGRAMA DE CONCLUSIÓN**

##### **3.6.1.1 INFORME DE AUDITORIA**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFIA**

## **ANEXOS**

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

**Tesis previa a la obtención del título  
de Contador Público Auditor**

**AUDITORIA OPERATIVA AL CENTRO COMERCIAL BURBANO DEL 1 DE  
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008**

**AUTORAS:**

**Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos**

**DIRECTORA:**

**Ing. Ximena Peralta Vallejo**

**Cuenca-Ecuador  
2011**

**AUTORAS:**

**Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La responsabilidad por las ideas y conceptos expuestos en el presente trabajo, corresponden a sus autoras:

-----  
Ana Lucia Durán Ríos

-----  
Nancy Janeth Criollo Collahuazo

**AUTORAS:**  
Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### **AGRADECIMIENTO**

Al culminar ésta importante etapa de nuestra vida queremos agradecer a Dios por brindarnos sabiduría y ser nuestra guía en cada momento.

Agradecemos a nuestros padres, hermanos y amigos quienes con su cariño, comprensión y apoyo incondicional nos dieron la fuerza para cumplir con nuestras metas

Así también agradecemos a nuestra Directora de Tesis Ing. Ximena Peralta Vallejo por su paciencia, delicadez, bondad y conocimientos brindados que ayudaron a la elaboración de la presente tesis.

Al personal y dueños del Centro Comercial Burbano de manera especial a su Gerente Ing. José Burbano y Sra. Gladys Matute por darnos la oportunidad de realizar este trabajo en su empresa y sobre todo por la confianza que nos brindaron en la duración de la misma.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Ángel y Mariana quienes con su amor y cariño incondicional me guiaron durante este duro camino de la vida; y conjuntamente con su apoyo moral y económico, ayudo a culminar esta importante meta en mi vida, así también a mi hermano Luis por su apoyo y ejemplo como profesional.

### Ana

A Dios por ser la luz que guía mi camino todos los días de mi vida y por haberme dado lo más preciado que tengo mi familia.

Con mucho cariño a mis padres por ser los pilares fundamentales para nunca darme por vencida: Mami Narcisa por ser quien me ha sabido levantar cuando he caído, por ser el ejemplo de lucha constante, y por enseñarme que los sueños con esfuerzo y empeño se cumplen; Papi Homero porque a mas de ser mi padre ha sido mi amigo y por haberme apoyado a pesar de todas las dificultades que hemos tenido.

A mis hermanos: Sandra, Karen Deysi, Bayron y Cristian quienes me alentaron día tras día para no dejarme vencer, por brindarme su apoyo, su ayuda su amor y por haber sacrificado muchos momentos juntos.

A un pequeño angelito mi sobrino Sebastián, quien de manera inesperada llego a llenar de luz mi vida y por ser la personita me llena el corazón de felicidad y de ganas de seguir luchando.

A mis primos: Wilo (+) por haber llenado mi casa de felicidad con tus ocurrencias, por haber compartido conmigo muchas alegrías y tristezas, porque estuviste en las buenas y en las malas y a pesar de que ya no estás, siempre estarás en mi corazón y sé que compartes este logro conmigo; Guido que con su corta edad me ha enseñado que si uno quiere puede cambiar.

En especial a mi gran amiga Anita, por haberme tenido mucha paciencia y por compartir todo este tiempo conmigo y por ser una más de mis hermanas.

### Janeth

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## INTRODUCCIÓN

El Centro Comercial Burbano se constituyó en el año de 2005, como una sociedad de hecho, con el objetivo de comercializar productos de primera necesidad a precios bajos y contribuir al bienestar económico y social.

Nuestro objetivo al realizar la Auditoría Operativa al Centro Comercial Burbano es determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se desarrollan, para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar las actividades.

Para cumplir con éste propósito, en primer lugar recopilamos la información general del Centro Comercial y aquella relacionada con la auditoría operativa, a fin de contar con una base sobre la cual se sustentará la parte práctica de la tesis.

La auditoria se divide en tres etapas, planificación, ejecución y conclusión. La primera etapa comprende la planificación estratégica del examen, en donde describimos los objetivos, la metodología y los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría, la planificación preliminar, en el cual obtuvimos un conocimiento general de la entidad y de los sistemas a examinar y la planificación específica en donde evaluamos el sistema de control interno, calificamos el riesgo y establecimos el enfoque del examen.

En base a los resultados obtenidos en la planificación, elaboramos el programa de la ejecución y aplicamos los procedimientos necesarios para determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y obtener evidencia suficiente y competente para sustentar las conclusiones del informe de auditoría.

Posteriormente elaboramos el informe con los comentarios, conclusiones y recomendaciones encaminadas a promover procesos de cambio dentro del Comercial.

Finalmente constan las conclusiones y recomendaciones generales de todo el trabajo de auditoría realizado en el Centro Comercial Burbano.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## CAPITULO I

### 1. Antecedentes del “Centro Comercial Burbano”

#### 1.1 CONSTITUCION

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay; a cuatro de enero del año 2005, ante el Dr. Homero Moscoso Jaramillo, Notario Público de este Cantón, comparecieron en forma libre y voluntaria los señores: José Camilo Burbano Arias y Pamela Picón Burbano. Los mismos que expresaron su interés en constituir la escritura pública del Centro Comercial Burbano

#### 1.1 RESEÑA HISTORICA

##### COMERCIAL BURBANO

El Centro Comercial Burbano nace en 1980, en el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, en las calles Mariano Cueva 12-67 y Vega Muñoz, por iniciativa del Ing. José Burbano Arias, quien inicialmente se dedicaba a la venta de: quintales de arroz, azúcar, maíz, harina, chanca, cema, afrecho; etc. Y junto con la ayuda de sus padres el Sr. Camilo Burbano y la Sra. Rosa Arias Cornejo emprende su negocio.

Con el tiempo y debido a la gran acogida que tuvo en el medio, el negocio se fue expandiendo y se vio en la necesidad de ampliar su espacio y contratar personal para brindar un mejor servicio a su clientela, así como de implementar un sistema para el control de mercadería, capacitando a su personal, y asumiendo la supervisión la esposa del Ing Burbano, la Sra. Gladis Matute.

De esta manera poco a poco fue convirtiéndose en un Centro Comercial importante del sector, el mismo que tiene a disposición del público artículos de primera necesidad al por mayor y menor.

Hoy en día este comercial es un importante distribuidor de productos como: Toni, Proesa, Zhumir, Guitig, Confiteca, Panolini, Deja, La Universal, Colgate, Colombina, La Favorita, Frito Lay, Adams, Familia, Nabisco, Nestle, Sabora, Baldore, Ile, etc.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## 1.2 ORGANIZACIÓN

### 1.2.1 RUMBO ESTRATEGICO

#### 1.2.1.1 MISION

“Ser la mejor empresa y la de más éxito en la comercialización de productos de primera necesidad.”

#### 1.2.1.2 VISION

“Garantizar que el Centro Comercial sea la primera elección de los consumidores; por ofrecer una alta experiencia en la comercialización de productos para el consumo.”

#### 1.2.1.3 VALORES

- Responsabilidad: ser al público con responsabilidad social.
- Honestidad: tener muy clara la diferencia entre lo correcto y lo erróneo.
- Ética: trabajar siempre bajo los principios de moral y normas regulatorias.
- Respeto: aceptar las opiniones de todos los integrantes de la organización.
- Puntualidad: ser respetuosos del tiempo propio y ajeno.
- Solidaridad: colaborar con la sociedad en busca de un mejor vivir.
- Trabajo en Equipo: involucrar a todos los integrantes a trabajar en función de objetivos y metas para que se sientan comprometidos con la entidad.

#### 1.2.1.4 OBJETIVOS

- Comercializar productos de las diferentes marcas del mercado, que cubran las necesidades de los clientes, logrando una acogida, lo cual redundará en beneficios para la entidad.
- Brindar productos de calidad, a precios competitivos, de la mano de un personal responsable cuya atención satisfaga a nuestros clientes.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Continuar evolucionando, con la apertura de sucursales en lugares estratégicos de la ciudad que permitan mayor comodidad nuestros clientes.
- Servir de aporte a la Sociedad, creando fuentes de trabajo.

### 1.2.1.5 ACTIVIDADES

La principal actividad del Centro Comercial Burbano, es la distribución de productos de primera necesidad al por mayor y menor.

### 1.2.2 Estructura Organizacional. ( Anexo 1)

CATEGORIAS	FUNCIONES	NOMBRE
<b>GERENTE</b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, en función al cumplimiento de los objetivos.	Ing. José Burbano
<b>CONTADOR</b>	Realizar actividades de contabilidad, llevando libros que exigen los reglamentos.	Ing. Carlos Naula
<b>AUXILIAR CONTABLE</b>	Preparar roles de pago, elaborar formularios de declaración de impuestos, emitir comprobantes para el pago de obligaciones, efectuar conciliaciones bancarias y registrar las transacciones en sus diarios y mayorizaciones.	Srta. Patricia Plaza
<b>JEFE DE COMPRAS</b>	Elaborar el plan mensual de compras, comunicación y negociación constante con los proveedores, elaborar cuadros comparativos de cotizaciones.	Sra. Gladis Matute
<b>AUXILIAR DE COMPRAS</b>	Recibir y revisar la factura emitida, verificando el precio, condiciones de cálculo de descuentos; etc.	Srta. Miriam Gualpa
<b>JEFE DE VENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina y supervisa las actividades del personal a su cargo; analiza semanalmente las ventas efectuadas; organiza y recibe los ingresos de las ventas.</li> </ul>	Sra. Carmen Matute
<b>AUXILIAR DE VENTAS</b>	Recibir la nota del pedido del cliente, verificar las especificaciones de los artículos que requiere; estar en comunicación con bodega para que se proceda al despacho respectivo.	Srta. Nancy Criollo
<b>FACTURADORA</b>	Realizar las ventas de acuerdo a las políticas de la entidad; verificar las estipulaciones establecidas en los contratos; establecer el listado de precios de acuerdo a las condiciones del mercado.	Srta. Sandra Criollo
<b>BODEGUEROS</b>	Recepción, custodia y entrega de mercadería, despachar las mercaderías y recibir las notas de recepción de las mismas que respaldan los ingresos de mercadería.	Sr. Danny Rodríguez Sr. Cristian Puly Sr. Cristian Pérez

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### 1.2.2 ASPECTO LEGAL

El Centro Comercial Burbano se encuentra regulado por varias leyes entre las más importantes tenemos:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Compañías
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Municipal
- Otras leyes y normas aplicables

### 1.3 FINANCIAMIENTO

Las fuentes de financiamiento que dispone el Centro Comercial Burbano son los siguientes:

El principal monto de financiamiento está concentrado en las Ventas de Mercadería las mismas que se dividen en:

Ventas al Contado (alrededor de \$21000 mensual)

Ventas a Crédito (alrededor de \$1500 mensual)

Así mismo tenemos El Crédito Comercial como un medio de Financiamiento: en nuestro mercado los proveedores ofrecen a sus clientes la alternativa de que no cancelen de inmediato las compras de mercadería, cuando estas han sido adquiridas, más bien las empresas proveedoras conceden un periodo de plazo corto para el pago respectivo. Este crédito asciende a un monto aproximadamente de unos \$15000

También tenemos el Crédito Bancario: cuando un comercial no dispone de recursos propios suficientes para llevar a cabo de una forma completa sus actividades económicas, se ve en la necesidad de acudir a entidades bancarias para solicitar un crédito, el mismo que estará destinado a la continuación de sus trabajos. Este monto asciende a \$ 60000.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## CAPITULO 2

### FUNDAMENTACION TEORICA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

La auditoría operativa nació por la necesidad que de ella tenía la dirección y por la habilidad del auditor interno para satisfacer dicha necesidad. Las empresas crecieron. El trabajo de los directivos ejecutivos fue trasladándose desde las actividades no financieras de las que provenían hacia sectores concretos de los registros contables, pues necesitaban estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros. La fuente más real y objetiva de seguridad o de advertencia era el auditor interno; un profesional entrenado y observador, que era independiente de las actividades que auditaba.

El término “operaciones” como designación de las actividades y funciones no financieras apareció en la Declaración de las Responsabilidades de los Auditores Internos, publicada por el IIA.

La declaración de 1957 orientó este concepto hacia una auditoría más amplia exponiendo: “La auditoría interna es una actividad de valoración independiente dentro de una organización, para la revisión de las actividades contables, financiera, así como otras operaciones”

La versión de 1971 adoptó el concepto final cuando mencionó que el auditor interno simplemente es responsable de “la revisión de operaciones como un servicio a la dirección”.

#### 2.2 EVOLUCION DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

La auditoría operacional tiene como fin primordial ayudar a la gerencia a aumentar la eficiencia, efectividad y economía de sus operaciones. Como tal se supone que es un instrumento gerencial nuevo que no ha sido muy difundido y aplicado. Es en los inicios del siglo XX que los contadores Públicos comienzan a efectuar auditorías objetivas sistemáticas y profesionales, sin embargo, la historia nos indica que el uso de una persona independiente para fines de verificación de actividades fue empleado por casi todas las civilizaciones.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La primera mención histórica puede encontrarse en los registros de la civilización de Mesopotámica cerca de 3600 A. C. La separación de funciones fue empleado a través de usar un escribano para resúmenes diferentes de los escribanos que elaboraron los listados de las transacciones.

Los empíricos Egipcios, Persas, Hebreos, Griegos, Romanos e Incas empleaban medidas, tales como evidencia sustentatoria verificación por una persona independiente; inspección física u oculta y obtención de unas certificaciones sobre entregas y recepciones de bienes.

La práctica más común empleada fue el envío de un representante independiente quien tenía la responsabilidad de informar sobre cualquier irregularidad o desviación, estos operaban sobre la base de lo que se oyó fueron: oyentes o “auditores”.

Probablemente la gran diferencia introducida en este siglo en la auditoria ha sido el cambio de enfoque histórico de divulgar fraude por un enfoque que ha evolucionado para incluir(1) la determinación de razonabilidad de la presentación de la situación financiera de la empresa empezando en los principios del presente siglo, (2) la determinación adicional de la razonabilidad de la presentación de los resultados de las operaciones financieras y finalmente agregando la evolución de la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones y la recomendación de mejorar en las mismas (empezando cerca de 1960)

Este cambio de enfoque han evolucionado dos conceptos importantes que lo facilitó: 1) la verificación de transacciones y operaciones a través de pruebas selectiva en vez del examen detallado de cada una y 2) el examen y evaluación del control interno como base para determinar el grado de confianza que merece y consecuentemente establecer el alcance de las pruebas selectiva a ser aplicadas.

A partir de 1997 se unifica la metodología de la auditoria financiera y operativa lo que determina uniformidad en su aplicación estableciéndose tres fases: Planificación, ejecución y comunicación de resultados, pero quizá el más importante que la evaluación de la estructura del control interno es parte de la metodología.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En resumen la auditoría ha evolucionado de un examen rutinario y detallado de transacciones financieras con la finalidad de divulgar fraude a un examen profesional y selectivo cuya detalle se determina en base de la confiabilidad del control interno con dos posibles finalidades (1) dar fe sobre la presentación de los estados financieros y (2) hacer recomendaciones a la gerencia para mejorar en las operaciones.

La segunda de estas finalidades es el objeto de la auditoría operacional que cuando adecuadamente efectuado puede ser un instrumento principal de la gerencia dinámica.<sup>1</sup>

### 2.3 DEFINICION

Los términos Auditoría Operativa u Operacional, Auditoría Administrativa, Auditoría de Economía y Eficiencia, Auditoría de Resultados, Auditoría de Gestión, Auditoría de Gerencia, son los utilizados para describir tareas similares con objetivos casi endémicos.

A continuación mencionaremos algunas de las definiciones de distintos autores e Institutos, ya que las consideramos interesantes para comprender su significado.

Maldonado, Milton, define a la Auditoría de Gestión como:

“Una auditoría operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencia con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante al público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”<sup>2</sup>

Slosse Carlos la define como:

“La denominada auditoría operacional y operativa consiste en la realización de exámenes estructurados de programas de acción, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de

---

<sup>1</sup> Enciclopedia de la Auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona 2001

<sup>2</sup> MALDONADO, Milton, “Auditoria de Gestión”, Editora luz de América. Ecuador, 2001

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

evaluar e informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos.”<sup>3</sup>

La ley Orgánica de la Contraloría General del Estado de Ecuador

Art. 21 Auditoría de Gestión.- La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.<sup>4</sup>

LOAFYC.- Art. 263

“ La auditoría operacional consiste en el examen y evaluación que se realiza con respecto a una entidad u organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en su planificación, organización, dirección, control interno y uso de sus recursos; verificar la observancia de las disposiciones pertinentes y formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades y materias examinadas; dirigirá su atención en forma selectiva a las actividades y materias consideradas como críticas.”<sup>5</sup>

Por lo tanto podemos concluir que la Auditoría Operacional es:

- ✓ Un examen y evaluación de objetivos, políticas, normas, procedimientos y procesos pertinentes a las actividades de una organización.
- ✓ Como resultado de esta evaluación el auditor determina las áreas críticas significativas de las operaciones o actividades.

---

<sup>3</sup> SLOSSE, Carlos, “Auditoría un Nuevo Enfoque Empresarial”, Ediciones Macchi, Argentina, 1997

<sup>4</sup> La ley Orgánica de la Contraloría General del Estado de Ecuador

<sup>5</sup> LOAFYC.- Art. 263

**AUTORES:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ El propósito del examen y evaluación es establecer y aumentar la eficiencia, eficacia y economía de los distintos componentes de la organización.( Estas tres “E” son el lema oficial de la Auditoria Operacional)
- ✓ Para lo cual considera el uso adecuado de los recursos.
- ✓ Todo esto mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control.

Vale la pena recalcar que las prácticas de Auditoría Operacional son de reciente concepción, por lo que ha sido dejada en un segundo plano en las distintas organizaciones públicas y privadas, sin darse cuenta que uno de los aspectos más importantes es evaluar y determinar si los planes se han cumplido correctamente, con el cumplimiento de objetivos, evitando desperdicios a través de un rendimiento efectivo y con un costo mínimo de operación.

Por lo que creemos que hoy en día la Auditoría Operacional constituye una de las principales herramientas de apoyo y asesoría para los directivos, encaminando siempre a una adecuada toma de decisiones.

### 2.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA OPERATIVA

Los objetivos de la auditoría operativa varían entre las organizaciones; pueden establecerse por el grado de aceptación de la dirección, por el historial, por el entrenamiento y educación de los auditores o por la filosofía fundamental de la organización auditora.

Los objetivos son los siguientes:

- Evaluación de Control

Un punto de vista ampliamente aceptado sobre la auditoria operativa es que esta dirigida hacia el control en vez de hacia el rendimiento, en el que evita la implicación técnica. Se ocupa de los controles administrativos que se ejercen sobre todas las fases del negocio, y su propósito es determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con los objetivos de la dirección y con sus planes operativos

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Al concentrarse en los aspectos de control operativo, el auditor pretende proporcionar información y seguridad a la dirección; no sólo durante el tiempo de auditoria, sino también en el futuro.

- Evaluación del Rendimiento

Los especialistas en dirección ejecutiva son responsables del control de cualquier actividad. Así también, se espera de ellos que evalúen lo adecuado e efectivo de tales controles de dirección.

Al evaluar el rendimiento, el auditor generalmente dirige hacia si mismo la información cuantitativa que contiene para medir la efectividad, eficacia y economía con la que el trabajo se ha efectuado. Se ocupara del rendimiento en áreas como personal, productividad y calidad de trabajo y costo.

- Asistencia a la Dirección

El objetivo principal de la auditoria operativa-orientada a la dirección- es el de ayudar a los gerentes y directores de todos los niveles de la empresa. Es menos importante la crítica a la dirección que la ayuda para mejorarla.

El auditor orientado hacia la dirección debe estar preparado para asistir a los directores en sus cuatro funciones primordiales: Planificación, Organización, Dirección, Control.

Planificación: comprende todas las acciones que orientadas al futuro deben tomar los directores: objetivos, metas, principios, procedimientos, reglas, métodos, normas, programas, y presupuestos.

Organización: implica medidas razonables de control que aseguren la compatibilidad entre autoridad y responsabilidad, creando demarcaciones de criterio lógico entre el personal de línea y el resto, y asegurando una unidad de mando.

Dirección: la dirección debe motivar a sus subordinados para que contribuyan efectiva y eficazmente al logro de objetivos de la empresa.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



Control: comprende tres elementos: normas, comparaciones y acción. Un control valido no puede lograrse si falta alguno de estos tres elementos.<sup>6</sup>

## 2.5 ALCANCE DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

La Comisión de Auditoría Operacional del IMCP, ha mantenido siempre un criterio, considerando que la auditoria operacional debe proponer recomendaciones especificas (en casos que se tengan elementos par ello) y que de no ser así, pudieran tener un carácter general; pero en todos los casos deben presentarse sugerencias para mejorar la eficiencia.

En relación con los elementos del proceso administrativo que deben ser tomados en cuenta en un examen de auditoria operacional, la revisión debe ser integral, abarcando todos los pasos de dicho proceso (planeación, dirección y control) y no debe restringirse sólo al control.

El boletín No 2 de esta Comisión- se resalta igualmente la característica de que en el examen de una operación se consideren todos los departamentos que en ella intervienen y se presenta un cuadro de las principales operaciones que pueden darse en una entidad.

Para aclarar de mejor manera lo que es una operación mencionamos lo siguiente:

1. No es lo mismo un departamento que una operación. En una operación pueden intervenir varios departamentos, bien sea en forma total o solamente una parte de ellos.
2. No deben confundirse las funciones fundamentales de la administración con las principales operaciones o funciones de una entidad; lo que si es importante resaltar es que al revisar las operaciones, debe considerarse la forma en que ellas son planeadas, organizadas, dirigidas y controladas.
3. Los límites que se establezcan a una operación en una entidad, deben dar consideración a la posibilidad de realizar una investigación completa

---

<sup>6</sup> Enciclopedia de la Auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona 2001

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

y lógica, que aporte sugerencias integrales y no una visión parcializada y eventualmente errónea de los hechos.

4. La segregación de operaciones en una entidad está mas acorde a las funciones tradicionales de la misma (vender, comprar, producir, cobrar, almacenar, otorgar crédito, invertir, etc.) que a cualquier otra consideración.<sup>7</sup>

### 2.6 APLICACIÓN DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

Aunque no pueden establecerse reglas fijas que determinen cuando deber practicarse la auditoría operacional, si se pueden mencionar aquellas que habitualmente los administradores de entidades, los auditores internos y los consultores, han determinado como más frecuentes:

1. Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido.
2. Cuando se tienen indicadores de ineficiencia pero se desconocen las razones, y
3. Para contar con un respaldo para la prevención de ineficiencias o para el sano crecimiento de las entidades.

La auditoría operacional puede realizarse en cualquier época y con cualquier frecuencia; lo recomendable es que se practique periódicamente, a fin de que rinda sus mejores frutos. Así, puede prepararse un programa cíclico.<sup>8</sup>

### 2.7 NORMAS DE AUDITORIA OPERACIONAL

Debido a la reciente práctica de la Auditoría Operativa, no existe Normas Profesionales oficialmente aprobadas para regir el examen operativo. Sin embargo, algunos países entre ellos Ecuador, sus organismos Superiores de Control han divulgado Normas de Auditoría Operativa para el sector Gubernamental que no son más que una adaptación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y que normalmente rigen las Auditorías Financieras.

---

<sup>7</sup> INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, "Auditoria Operacional", 1995

<sup>8</sup> INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, "Auditoria Operacional", 1995

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

A continuación se presentan estas normas:

- 1.- El examen será efectuado por personas que tienen entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditores.
- 2.- En todos los asuntos relacionados con el examen de Auditoría la organización de Auditoría y los auditores individuales actuarán con integridad y objetividad y mantendrán independencia no sólo de la actitud mental sino también a la vista de otros.
- 3.- Se ejercerá el debido cuidado profesional en la ejecución del examen y la preparación del informe.
- 4.- El examen será adecuadamente planeado, supervisado y controlado.
- 5.- Se estudiará y evaluará apropiadamente el control interno vigente como base para determinar el grado de confianza que merece y para determinar el alcance de las pruebas a efectuarse mediante los procedimientos de auditoría.
- 6.- Se obtendrá, documentará y evaluará suficiente evidencia competente para proveer una base razonable de los hallazgos, conclusiones, recomendaciones y opiniones del auditor.
- 7.- El informe expresará si las prácticas gerenciales en las áreas examinadas están de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptables aplicables, y si dichas prácticas maximizan la eficiencia, efectividad y economía al perseguir los objetivos.
- 8.- El informe expresará si los principios y prácticas generalmente aceptadas han sido observados consistentemente en las áreas examinadas.
- 9.- El informe comunicará y será limitado a todos los asuntos significativos. Se entenderán las revelaciones informativas como razonablemente adecuadas a menos que se indique de otra manera.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



10.- El informe contendrá los hallazgos, conclusiones y recomendaciones constructivas dirigidas a aumentar la eficiencia, efectividad y economía de operaciones.<sup>9</sup>

### 2.7.1 NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS

Las normas de Auditoría son las indicaciones que en forma obligatoria los auditores tienen que cumplir en el desempeño de sus funciones de auditoría y presentan los requisitos personales y profesionales del auditor, además de orientaciones para la uniformidad en el trabajo con el propósito de lograr un buen nivel de calidad en el examen. Así mismo indican lo concerniente a la elaboración del informe de auditoría.

#### ***Normas Generales***

Establecen el ámbito y competencia de la auditoría, son de naturaleza personal y están relacionadas con las cualidades morales, de conocimiento y capacidad que debe tener el auditor y con la calidad en el trabajo de auditoría.

**1.- Capacidad Profesional:** el auditor debe tener suficiente capacidad profesional, experiencia técnica y el entrenamiento adecuado para planear, organizar y ejecutar de la manera más eficiente y económica el trabajo de auditoría y con calidad profesional.

**2. Objetividad e Independencia:** el auditor deberá estar libre de impedimentos e influencias, mantener una actitud objetiva y absoluta independencia de criterios en la elaboración del informe de su examen.

**3. Confidencialidad del trabajo de Auditoría:** el personal de auditoría mantendrá absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, aún después de haber concluido sus labores y solo harán del conocimiento de su trabajo a su superior inmediato.

**4. Incompatibilidad de Funciones:** el personal de Auditoría no ejercerá ninguna labor administrativa ni financiera en las entidades u organismos

---

<sup>9</sup> BAHAMONDE, Ivan, “Auditoría Administrativa-Operacional”

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

sujetos a su examen. Ni practicará auditorías en lugares donde tenga intereses, ya sean económicos o personales.

**5. Responsabilidad y Cuidado Profesional:** los auditores son responsables de cumplir con todas las disposiciones legales y normativas existentes para el desarrollo de una auditoría y emplear cuidadosamente su criterio profesional. Debe aplicar adecuadamente su criterio para determinar el alcance de la auditoría, las técnicas y procedimientos de auditoría, el equipo de trabajo y de elaborar o preparar los informes pertinentes.

**6. Designación del personal para la Auditoría:** antes de iniciar una Auditoría o examen especial, se designará por escrito, mediante una credencial, el equipo responsable de su ejecución, el cual ejercerá su trabajo de acuerdo a los programas de auditoría elaborados y preparados para ese fin.

**7. Control de Calidad:** se debe garantizar un adecuado control de calidad del trabajo, a través de una supervisión constante del trabajo, de la preparación continua de los auditores, capacitándolos y dándoles las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo sin presiones ni limitaciones.

### ***Normas de Ejecución***

Se refieren a las indicaciones técnicas y procedimientos de auditoría y a las medidas de calidad del trabajo ejecutado por el auditor en una entidad.

**1. Planeación de la auditoría:** el trabajo de auditoría debe planearse adecuadamente para poder alcanzar los objetivos propuestos con el mínimo de esfuerzos y con la mayor economía. El plan debe incluir: personal, recursos materiales, objetivos, etc.

**2. Planeación específica de la Auditoría:** para cada auditoría programada o no, se deberá elaborar un plan de trabajo específico. Este debe contener:

- a) El objetivo general del trabajo
- b) Objetivos específicos
- c) La naturaleza y alcance del examen, incluyendo el período.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- d) Los procedimientos y técnicas de auditoría a realizar.
- e) Recursos necesarios, materiales y humanos; etc.

**3. Programa de Auditoría:** para cada auditoría específica se deberá elaborar el programa de auditoría que incluya los procedimientos a aplicarse, su alcance y personal designado para ejecutar la auditoría.

**4. Archivo Permanente:** el archivo permanente contendrá copias o extractos de la información aplicable a la empresa u organismo y principalmente:

- a) Disposiciones legales y normativas
- b) Manuales, organigramas y reglamentos internos.
- c) Estatutos de constitución de la empresa.
- d) Contratos a largo plazo
- e) Análisis del activo fijo.

**5. Evaluación del Control Interno:** se deberá efectuar una cuidadosa comprensión y evaluación del Control Interno de la entidad u organismo para formular recomendaciones que permitan su fortalecimiento y mejoras, y para determinar las áreas que necesitan un examen más detallado, y para establecer la naturaleza, oportunidad, alcance y profundidad de las pruebas a aplicar mediante procedimientos de auditoría.

**6. Evaluación del cumplimiento de las leyes y Reglamentos Aplicables:** en la ejecución de toda auditoría debe evaluarse el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a los Sistemas de administración financiera y otras áreas de la entidad. Esta norma es aplicable más al sector estatal, donde se persigue con mayor rigurosidad su cumplimiento, so pena de sanciones si no lo hacen.

**7. Obtención de Evidencia suficiente, Competente y Pertinente:** el auditor debe tener evidencia suficiente, competente y pertinente a través de la aplicación de procedimientos de auditoría que le permitan sustentar sus opiniones, comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre una base objetiva.

**8. Papeles de Trabajo de Auditoría:** toda información que soporta el proceso de auditoría y el informe, estará documentada en los papeles de trabajo. Los **AUTORES:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

papeles de trabajo son el principal soporte del auditor para sustentar su informe de auditoría, por tanto, debe conocer y dominar con profundidad las técnicas para la elaboración de cédulas de trabajo: sumarias y de detalle o analíticas.

**9. Permanencia del Equipo de Auditoría:** el equipo de Auditoría permanecerá en las oficinas de la entidad examinada hasta la conclusión del trabajo o de las tareas asignadas a cada persona. Los auditores no podrán comenzar otro trabajo, si el primero no ha concluido, ni abandonarán el trabajo encomendado para continuarlo otro día, a menos que sea por fuerza mayor y que está debidamente autorizado.

**10. Carta de Gerencia o de Salvaguarda:** el Auditor debe obtener una "Carta de Gerencia" de la máxima autoridad auditada, donde esta da fe de haber entregado toda la información solicitada.

**11. Supervisión de la Auditoría:** todas las tareas de supervisión deben quedar plasmadas en los papeles de trabajo, desde la supervisión realizada en la planeación, en la ejecución y hasta en la fase del informe. Esto garantiza un control de calidad eficiente al trabajo del equipo de auditoría.

**12. Evaluación del Riesgo de Auditoría:** Cuando se practica una auditoría financiera, es necesario evaluar los riesgos posibles. El riesgo de auditoría es la posibilidad de que el auditor llegue a conclusiones equivocadas acerca de los datos presentados para su examen. Todo auditor sabe que existen riesgos de que existan cifras que no se correspondan con las presentadas por la empresa y que no puedan ser detectadas por el equipo. Estos riesgos pueden ser: Inherente, de Control y de Detección.

### ***Normas del informe de Auditoría***

Establecen todo lo relativo al informe de auditoría; fecha, contenido, tipos y estructura.

- 1. Oportunidad en la comunicación de los Resultados:** durante la ejecución del trabajo, los auditores deben discutir con los funcionarios de la entidad auditada, los Informes parciales que contengan los hallazgos que se vayan obteniendo a fin de que adopten las medidas correctivas pertinentes. Los resultados finales deberán transmitirse en el menor

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

tiempo posible a través de un informe escrito aprobado por el auditor jefe y el cual también deberá ser discutido con los funcionarios de la entidad auditada.

**2. Tipos y Contenido de la Auditoría:** al finalizar el examen el auditor debe presentar por escrito un informe que describa el alcance y los objetivos de la auditoría, además, Comentarios Conclusiones y Recomendaciones sobre los hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoría.

El informe puede ser:

- a) Sobre los resultados de una auditoría financiera
- b) Sobre los resultados de una auditoría operacional
- c) Sobre los resultados de una auditoría especial
- d) Sobre los resultados de una auditoría ambiental.

**3. Estructura del Informe de Auditoría:** Los resultados de las auditorías se pueden presentar de dos formas:

### Tipos

#### a) Contenido del informe corto

- 1. Párrafo del alcance
- 2. Párrafo con salvedades (si las hay)
- 3. Párrafo de opinión
- 4. Firma, Fecha

#### b) Informe Largo

- 1. Fecha del informe y destinatario
- 2. Párrafo Introductorio
- 3. Objetivo de la Auditoría
- 4. Párrafo del alcance y metodología
- 5. Aclaraciones del examen practicado
- 6. Conclusión

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



7. Explicación de resultados

8. Firma

**4. Tono Constructivo del Informe:** los informes de auditoría deberán provocar una reacción positiva en las conclusiones y recomendaciones formuladas. No se deberá utilizar lenguaje despectivo ni destructivo, sin dejar de formular el criterio juicioso del auditor.

**5. Objetividad del Informe:** los comentarios y conclusiones deberán presentarse de manera objetiva e imparcial. Presentando la realidad encontrada, sin tratar de salvar la responsabilidad de algún funcionario o empleado de la entidad auditada.

#### **6. Precisión y Razonabilidad del Informe**

Los informes deben prepararse en lenguaje sencillo y fácilmente entendible, tratando los asuntos en forma breve y deben coincidir con los hechos observados. Estas características Permitirán hacer un seguimiento correcto a las recomendaciones planteadas y efectuar las evaluaciones pertinentes a las acciones correctivas que se adopten en cada caso.

#### **7. Informe sobre la evaluación del Control Interno**

Los auditores deberán informar por escrito los resultados de la evaluación del Control Interno de la entidad. Este informe podrá incluirse en el Informe de Auditoría o presentarse por separado; De haber existido limitaciones para su evaluación, el auditor deberá detallarlo en su informe.

#### **8. Contenido del Informe sobre el Control Interno**

El informe del auditor sobre el Control Interno debe asegurar:

1. Que ha examinado los Estados Financieros
2. Que la auditoría se realizó de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.
3. Que se consideró el Control Interno para determinar los procedimientos de auditoría, con el fin de expresar una opinión sobre los estados financieros y no para proporcionar seguridad del Sistema de Control Interno.
4. Que el establecimiento y mantenimiento del sistema de Control Interno son responsabilidad de la Administración.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. Explicación de los objetivos y limitaciones inherentes del control Interno.
6. Descripción de las políticas y procedimientos importantes del Control Interno
7. Definición y alcance del trabajo
8. Definición y descripción de las condiciones observadas
9. Descripción de las debilidades importantes observadas y las recomendaciones correspondientes.

### **9. Declaraciones en el Informe sobre el cumplimiento de Leyes y Reglamentos**

**aplicables:** las divulgaciones en el informe sobre cumplimiento legal y reglamentario deben estar estructuradas conforme a las normas de auditoría y normas específicas. Se deberá señalar todos los casos importantes de incumplimiento y todos los actos ilícitos o indicios de ilegalidades que puedan conducir a un proceso penal.

### **10. Difusión y Trámite del Informe.**

La oficina de Auditoría o el auditor responsable del equipo de auditoría deberá presentar el informe de auditoría por escrito al funcionario responsable de la entidad auditada y al organismo o autoridad que haya solicitado la auditoría. Todas las personas auditadas deberán tener conocimiento de los resultados finales de la auditoría efectuada a su área.<sup>10</sup>

## **2.7.2 NORMAS DE AUDITORIA INTERNA**

### **NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**

1000-Propósito, Autoridad y Responsabilidad

1100-Independencia y Objetividad

1110- Independencia de la Organización

1120- Objetividad Individual

1130- Impedimentos a la Independencia u Objetividad

1200-Pericia y Debido Cuidado Profesional

1210- Pericia

---

<sup>10</sup> <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/normas-auditoria-3>

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 1220- Debido Cuidado Profesional
- 1230- Desarrollo Profesional Continuado
- 1300- Programa de Aseguramiento de Calidad y Mejora
- 1310- Evaluación del Programa de Calidad
- 1311-Evaluaciones Internas
- 1312-Evaluaciones Externas
- 1320- Reporte sobre el Programa de Calidad
- 1330-Utilización de Realizado de Acuerdo con las Normas
- 1340- Declaración de Incumplimiento

### **NORMAS SOBRE DESEMPEÑO**

- 2000- Administración de la Actividad de Auditoria Interna
- 2010- Planificación
- 2020- Comunicación y Aprobación
- 2030- Administración de Recursos
- 2040- Políticas y Procedimientos
- 2050- Coordinación
- 2060- Informe al Consejo de Administración y a la Dirección Superior
- 2100- Naturaleza del Trabajo
- 2110-Gestión de Riesgos
- 2120-Control
- 2130-Gobierno
- 2200- Planificación del Trabajo

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2201- Consideraciones sobre Planificación

2210- Objetivos del Trabajo

2220- Alcance del Trabajo

2230- Asignación de Recursos para el Trabajo

2240- Programa de Trabajo

2300- Desempeño de Trabajo

2310-Identificación de la Información

2320-Análisis y Evaluación

2330- Registro de la Información

2340- Supervisión del Trabajo

2400- Comunicación de Resultados

2410- Criterios para la Comunicación

2420-Calidad de la Comunicación

2421- Errores y Omisiones

2430- Declaración de Incumplimiento con las Normas

2440- Difusión de Resultados

2500- Supervisión del Progreso

2600- Aceptación de los Riesgos por la Dirección<sup>11</sup>

## 2.8 EL AUDITOR OPERACIONAL

El auditor operacional es la persona con más experiencia y atributos especiales para adaptarse a distintas circunstancias.

---

<sup>11</sup>PEÑA, Genaro; “Apuntes de la Materia Auditoría de Gestión”

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las cualidades, atributos, responsabilidades y estatus del auditor interno de operaciones son algo similar al del auditor financiero tradicional, pero más orientados hacia la perspectiva de dirección.

### 2.8.1 CUALIFICACIONES

En la auditoria de operaciones puede ser deseable un historial contable, pero no indispensable. Muchas organizaciones de auditoria incluyen en sus nominas a personal cuya experiencia anterior esta basada en especializaciones en el campo de la industria, ingeniería y análisis de sistemas. La habilidad del auditor para acumular, poner en orden y analizar información de naturaleza operativa es tan importante en las auditorias operativas como las financieras.

Probablemente la más importante calificación de un auditor es la habilidad para pensar como un director. Después de reunir y analizar la información debe sopesar los resultados como si fuese un director y sugerir las mejoras. Solo pensando así, podrá ayudar verdaderamente a la dirección.<sup>12</sup>

### 2.8.2 ATRIBUTOS AUDITOR OPERACIONAL

El auditor de operaciones debe tener curiosidad y persistencia. Debe ser adaptable y debe tener un enfoque constructivo y mucho sentido del negocio. Finalmente debe ser cooperador. Estos atributos se comentan a continuación.

- **Curiosidad.-** el auditor de operaciones debe estar interesado y tener curiosidad por todas las operaciones.
- **Persistencia.-** no se debe seguir adelante hasta que se esta seguro de que se entiende la situación. Se aplican pruebas, verificaciones, o se comprueba de cualquier otra forma que las cosas realmente se realizan como se ordeno o como deben hacerse.
- **Adaptabilidad.-** debido a que su trabajo lo lleva a conocer todas las áreas de la empresa, debe sentirse cómodo en los distintos entornos.
- **Constructivo.-** no hay que considerar los errores o deficiencias como final de su estudio. Debe comprobar que se evitan las repeticiones en

---

<sup>12</sup> Enciclopedia de la Auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona 2001

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

lugar de enfatizar los errores. Considerar la deficiencia como una guía de mejora para el futuro.

- **Sentido del Negocio.-** debe observarlo todo desde la perspectiva del efecto sobre la eficacia y en beneficio de la operación del negocio. Cuando evalúa un área en particular, debe tener en mente la interfase de la operación con otras y su relación con el conjunto del negocio.
- **Cooperación.-** debe considerarse así mismo como un asesor del negocio, no como un rival o crítico de aquellos con los que trata. trabaja con ellos, los consulta, y revisa sus recomendaciones. Su interés es mejorar la operatividad del negocio en lugar de recibir felicitaciones por descubrir errores.<sup>13</sup>

### 2.9 ETICA.

La ética general comprende las normas mediante las cuales un individuo decide su conducta. Por lo general se consideran las exigencias impuestas por la sociedad, los deberes morales y los efectos de las propias acciones. La ética profesional no es mas que un caso especial de la ética general, en la cual, como profesional, la persona recibe pautas de conducta especificas en asuntos que reflejan su responsabilidad hacia la sociedad, hacia los clientes, hacia otros miembros de la profesión y hacia si mismo.

En la actualidad el código de ética profesional de AICPA se divide en cuatro secciones: 1) Concepto de Ética profesional.

2) Reglas de conducta.

3) interpretaciones de las reglas de conducta

4) resoluciones de ética

En la sección Conceptos de ética profesional se presentan cinco principios. Estos son:

---

<sup>13</sup> Enciclopedia de la Auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona 2001

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Independencia, integridad y objetividad. Un contador público debe mantener su integridad y objetividad, y cuando se dedica al ejercicio de la contaduría pública independiente tiene que ser independiente de aquellos a quienes sirve.

Normas generales y técnicas. Un contador público debe observar las normas de la profesión de carácter técnico y luchar de continuo para mejorar su capacidad y la calidad de sus servicios.

Responsabilidad para con los clientes. Un contador público debe ser imparcial y sincero con sus clientes, servirles lo mejor posible de acuerdo a su capacidad, con la preocupación principal de que sus máximos beneficios se derivan de sus responsabilidades para con el público en general.

Responsabilidad para con los colegas. Un contador público titulado debe comportarse de manera que estimule la cooperación y las buenas relaciones entre los integrantes de la profesión.

Otras responsabilidades y prácticas. Un contador público debe comportarse de manera que eleve el prestigio de la profesión y su capacidad de servir al público.<sup>14</sup>

### 2.10 METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

Existen varias modalidades propuestas y divulgadas para ejecutar la Auditoría Operacional; cada una de ellas fundamentada y orientada por la actividad básica de la profesión que la propone.

Con el fin de conocer los procesos definidos presentar un esquema eficiente para el desarrollo técnico y lograr el objetivo de esta investigación, a continuación presentaremos varias metodologías de referencia:

METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL DEL INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS<sup>15</sup>

FAMILIARIZACIÓN:

---

<sup>14</sup> COOK,J,WINKLE, G “Auditoria”, MC Graw Hill,1987

<sup>15</sup> IMCP “ESQUEMA BASICO DE LA A.O.”BOLETIN N 1

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Estudio Ambiental
- ✓ Estudio de la Gestión Administrativa
- ✓ Visita a las Instalaciones

### INVESTIGACION Y ANALISIS

- ✓ Entrevista
- ✓ Evaluación de la Gestión Administrativa
- ✓ Estudio de la información

### DIAGNOSTICO

- ✓ Fase Creativa
- ✓ Reverificación de Hallazgos
- ✓ Informe

### METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL SEGÚN LA ASOCIACION MEXICANA DE AUDITORES<sup>16</sup>

- ✓ Determinación del Alcance
- ✓ Planeamiento
- ✓ Familiarización
- ✓ Investigación
- ✓ Examen
- ✓ Informe
- ✓ Resumen

### METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL SEGÚN MILTON MALDONADO

- ✓ Familiarización y revisión de la legislación y normativa

---

<sup>16</sup> AMA

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Evaluación del sistema de control interno
- ✓ Desarrollo de hallazgo o examen profundo de áreas críticas
- ✓ Comunicación de resultados e informes de auditoria
- ✓ Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración

### METODOLOGIA SEGÚN LA ILACIF

#### ESTUDIO PRELIMINAR

Recopilación de información general de la empresa:

- ✓ Actividades realizadas
- ✓ Naturaleza y finalidad
- ✓ Significación

Para planear el inicio del examen

#### REVISION DE OBJETIVOS, POLITICAS Y NORMAS

Análisis de la información básica

- ✓ Misión, Objetivos y ámbito de sus actividades
- ✓ Responsabilidades y Restricciones
- ✓ Financiación y conocimiento general de las operaciones

Para determinar situaciones adversas o áreas por examinar

#### REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Examen sobre la efectividad de los controles existentes con el propósito de identificar áreas críticas por examinar.

#### EXAMEN DETALLADO DE AREAS CRÍTICAS

Examen profundo de las actividades o funciones identificadas como áreas críticas con la finalidad de superarlas mediante la acción correctiva.

#### COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

##### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Preparación de un informe de Auditoria Operacional con la finalidad de divulgar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

### METODOLOGIA SEGÚN JORDI MAS/CARLES RAMIÓ<sup>17</sup>

La fase de elaboración del diagnóstico de la organización

- ✓ Elaboración del plan de trabajo de la auditoria administrativa
- ✓ Técnicas de recogida de la información
- ✓ Elaboración de un diagnóstico integral
- ✓ Elaboración de un diagnóstico con una proyección psicosocial
- ✓ Elaboración de un diagnóstico con una proyección política
- ✓ Realización de un diagnóstico participativo

### METODOLOGIA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

Fase I: Conocimiento Preliminar

- ✓ Visita de observación de la entidad
- ✓ Revisión de archivos de papeles de trabajo
- ✓ Determinar indicadores
- ✓ Estudiar el FODA
- ✓ Evaluación de la estructura de control interno
- ✓ Definición de objetivos y estrategias de auditoria

Fase II : Planificación

- ✓ Análisis de la información y documentación
- ✓ Evaluación del Control Interno por componentes
- ✓ Elaboración del Plan y Programas

Fase III : Ejecución

---

<sup>17</sup> JORDI MAS/CARLES RAMIO, “La auditoria operativa en la práctica”

**AUTORES:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Aplicación de Programas
- ✓ Preparación e Papeles de Trabajo
- ✓ Hojas de resumen de hallazgos por componentes
- ✓ Definición de la estructura del informe

### Fase IV: Comunicación de Resultados

- ✓ Redacción del Borrador del informe
- ✓ Conferencia Final, para lectura del informe
- ✓ Obtención de criterios de la entidad
- ✓ Emisión del informe final, síntesis y Memorando de Antecedentes(exclusivo del Sector Público)

### Fase V: Seguimiento

- ✓ De hallazgos y recomendaciones al término de auditoria
- ✓ Re comprobación después de uno o dos años.

## 2.11 PROCESO DE AUDITORIA

### 2.11.1 ETAPA DE PLANIFICACIÓN

“Es un proceso que abarca actividades que van desde las disposiciones iniciales para tener acceso a la información necesaria hasta los procedimientos que se han de seguir al examinar tal información e incluye la planificación del número y capacidad del personal necesario para realizar la auditoria. La naturaleza, distribución temporal y alcance de los procedimientos de planificación del auditor variarán según el tamaño y la complejidad de la entidad o componente bajo auditoria, de su experiencia en la misma y de su conocimiento del negocio de la entidad”.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> **GRUPO OCEÁNO:** Enciclopedia de la Auditoria, Editorial Océano, Barcelona, 2003.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### 2.11.1.1 Planificación Preliminar

En esta fase se obtiene un conocimiento general de la empresa y del medio externo, para esto es necesario iniciar conversaciones con los representantes y/o administradores de la empresa, analizar sus necesidades y formular un plan general de acción para realizar la auditoria. En esta etapa se distinguen las siguientes fases:

#### **Conocimiento del ente a examinar y su naturaleza jurídica**

Generalmente el primer paso que da el auditor en el proceso de planificación va dirigido a la obtención de información sobre el negocio de la entidad. En este punto el auditor debe obtener un grado de conocimiento del negocio de la entidad que le permita planificar y realizar su revisión de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas ya que esta información ayudará al auditor a:

- Identificar las áreas que podrían requerir consideración especial.
- Obtener información importante.
- Evaluar las situaciones en las que se producen las diferentes actividades de la empresa.

### 2.11.1.2 CONTROL INTERNO

**CONCEPTO.-** “Es el proceso realizado por el Consejo de Directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías” <sup>19</sup>

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

---

<sup>19</sup> COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, (COSO), 1985

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El SAS 78 determina que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, estos se derivan del estilo de la alta dirección y están integrados en el proceso de gestión y son afectados por el tamaño de la entidad:

**- Ambiente de control:** establece el tono a seguirse dentro de la entidad, lo cual influye a la consciencia del control que tienen los empleados. Como es el elemento que establece la disciplina y la estructura, el ambiente de control sirve como cimiento para los demás componentes del control interno.

El éxito o su falta en cuanto al establecimiento de control interno depende del ambiente en que este proceso de control tiene lugar. Cuando el ambiente de control es defectuoso, no es probable que las actividades de control específicas tomadas en dicho ambiente, por bien diseñadas que estén.

**- Evaluación de los riesgos:** es el proceso que debe conducir la entidad para identificar y evaluar cualquier riesgo que tenga relevancia para sus objetivos. Una vez hecho esto, la gerencia debe determinar como se manejan los riesgos.

Al diseñar controles internos, la gerencia debe considerar “actos circunstancias externas e internas que pueden ocurrir y afectar adversamente a la capacidad de la empresa para registrar, procesar, resumir, y revelar datos que guarden uniformidad con las afirmaciones de la gerencia.

**- Actividades de control:** estas son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar el cumplimiento de las direcciones de la gerencia.

Además de crear un ambiente de control eficaz y un proceso de evolución del riesgo, el cliente debe adoptar actividades (políticas y procedimientos) de control específicas. Las actividades de control son clasificadas por SAS-55 como: a) revisión del desempeño; b) procesamiento de información; c) controles físicos; d) separación de funciones.

**- Información y comunicación:** estos elementos claves ayudan a la gerencia a cumplir con sus responsabilidades. La gerencia debe establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de comunicaciones.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los aspectos del control interno relacionados con informar y comunicarse centran en los sistemas de información de la entidad y en “los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir y reportar las transacciones de la entidad (así como también los actos y condiciones).

- **Monitoreo o Supervisión:** es el proceso empleado por la entidad para evaluar la calidad de su desempeño en materia de control interno al correr del tiempo.

Una vez establecidos los controles internos la gerencia debe evaluarlos oportunamente (tanto en cuanto a su diseño como a su funcionamiento) modificarlos cuando sea necesario. SAS-55 indica que la vigilancia continua debe ser parte rutinaria de las actividades que resultan en control eficaz. En algunas entidades la vigilancia rutinaria es complementada por la función de auditoría interna, la cual no necesariamente tiene que ser realizada por un departamento de auditoría interna. En estos casos se identifican y comunican a los gerentes correspondientes tanto los controles vigorosos como los débiles.

### **2.11.1.1.1 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM**

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente interno refleja la filosofía e influencia del riesgo y la conciencia de control de su gente en una entidad. La gerencia formula una filosofía para gerenciar el riesgo, para facilitar al personal de la entidad un entendimiento de cómo gerenciar el riesgo. La gerencia establece la relación a lo largo de ERM, desempeños y valores, integrándolo con las iniciativas relacionadas, las formas de los deseos de la cultura de riesgos, y el establecimiento de los apetitos de riesgos de la organización.

#### **ESTABLECER OBJETIVOS**

La misión de la entidad es lo que aspira lograr. Desde este punto, la gerencia establece sus objetivos estratégicos, formula su estrategia, y establece objetivos relacionados.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El control de riesgo empresarial garantiza que la gerencia tenga en vigencia un proceso para establecer objetivos y que estos ayuden con la misión de la entidad y estén dentro de los límites de riesgo.

El modelo COSO – ERM, identifica el proceso de establecer objetivos como un elemento esencial del control interno

Aspectos clave son:

- Como se seleccionan tales objetivos
- Como se decide acerca de su viabilidad
- Como se monitorea su progreso<sup>20</sup>

### IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Es importante entender que **evento** es un acontecimiento o suceso imprevisto.

La gerencia identifica eventos potenciales que afectan la habilidad de la entidad para implementar exitosamente su estrategia y lograr sus objetivos. Los eventos que tienen un efecto positivo representan oportunidades, los cuales la entidad los canaliza hacia su estrategia y el proceso de establecimiento de objetivos. Los eventos con impactos negativos representan riesgos, los cuales la entidad debe direccionar a través de sus procesos de gerenciamiento de riesgos. Se debe considerar la variedad de factores internos y externos que influyen para que aquellos eventos puedan ocurrir, estos pueden ser tendencias, fuerzas sociales y económicas, capacidad de los empleados.

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

**Riesgo.-** es todo evento contingente que puede impedir el logro de los objetivos. Es el proceso de identificar el potencial impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo. La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar como los eventos potenciales podrían afectar el logro de sus objetivos. La gerencia evalúa los eventos desde dos perspectivas, probabilidad e impacto. A través de la evaluación del riesgo, la gerencia considera las

---

<sup>20</sup> COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION,(COSO), 1985

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

consecuencias positivas y negativas de los eventos potenciales, individualmente o por categorías, a lo largo de la entidad.

### **Condiciones que pueden crear un riesgo adicional**

- Diseño u operación inadecuada del control interno
- Metas y planeación fuera de la realidad
- Actividades no autorizadas
- Acciones correctivas pobremente planeadas o implementadas

### **RESPUESTA AL RIESGO**

La respuesta al riesgo permite evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. La gerencia identifica opciones de respuestas al riesgo y considera sus efectos sobre la probabilidad e impacto de los eventos.<sup>21</sup>

La efectividad del modelo ERM no significa que la mejor respuesta fue seleccionada, sino que se espera que traiga al impacto y a la probabilidad dentro de los apetitos de riesgo de la entidad.

**Apetito de riesgo.-** es el nivel de riesgo que la organización tolera.

Hay Cuatro Tipos de Respuesta al Riesgo

- Evasión
- Reducción
- Compartir
- Aceptación

### **Niveles de riesgo residual.**

- Terminar con el riesgo
- Reducir el riesgo

---

<sup>21</sup> COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION,(COSO), 1985

<sup>22</sup> COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION,(COSO), 1985

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



– Aceptar el riesgo

– Pasar el riesgo

**Riesgo Residual:** es el riesgo que permanece después de que la dirección halla realizado sus acciones para reducir el impacto y la probabilidad de un acontecimiento adverso, incluyendo las actividades de control en respuesta de un riesgo. Es el riesgo inherente menos el riesgo de control.

**Riesgo Inherente:** Aquel que afecta a los saldos de cuentas o alguna transacción.<sup>22</sup>

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control son los procedimientos y políticas que ayudan a asegurar que las respuestas al riesgo apropiadas sean ejecutadas. Las actividades de control ocurren en todos los niveles, y en todas las funciones de la entidad, incluyen actividades tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión de desempeño de operaciones y segregación de funciones, sistemas, procesos, técnicas, programas, proyectos y otras formas de lograr los objetivos.

Los controles deben optimizarse para:

- Proveer una respuesta adecuada
- Alinear el riesgo con el apetito de riesgo de la organización
- Establecer una óptima relación de costo - beneficio

### **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

La oportuna información de fuentes internas y externas deben ser identificadas, capturadas y comunicadas en una forma y marco de tiempo que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva de información relevante ocurre a lo largo de partes externas, tales como clientes, proveedores.

---

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **SUPERVISION**

Es un proceso que evalúa la presencia y funcionalidad de sus componentes. Una supervisión separada asegura que el modelo ERM es aplicado en todos los niveles y a lo largo de la entidad. La falta de documentación no significa que los componentes no existan, la documentación hace que la supervisión sea efectiva.

## **EFICACIA DEL MÉTODO “COSO ERM”**

Determinar si el control de riesgos empresariales de una entidad es “eficaz” es un criterio que surge de la evaluación de si los ocho componentes están presentes y funcionan eficazmente. Para que los componentes estén presentes y funcionando adecuadamente, no deben existir debilidades importantes y se debe llevar los riesgos dentro de los límites permitidos.<sup>23</sup>

### **2.11.1.2 RIESGO DE AUDITORIA**

**Concepto:** al riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de opinión vertida en el informe.

#### **2.11.1.2.1 Categorías del Riesgo de Auditoría**

Existen tres categorías del riesgo de auditoría:

### **RIESGO INHERENTE**

El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativos, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

---

<sup>23</sup> COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION,(COSO), 1985

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El riesgo inherente esta totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puedan tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operatoria del ente.

Factores que determinan el riesgo inherente:

- ◆ La naturaleza del negocio del ente: el tipo de operaciones que se realizan y el riesgo propio de esas operaciones; la naturaleza de sus productos y volumen de transacciones.
- ◆ La situación económica y financiera del ente: el riesgo de auditoría de una pujante empresa productora con altos niveles de ganancias y sólida posición económico-financiera no será el mismo que el de una empresa con graves problemas financieros y baja rentabilidad económica que comprometa la vigencia del principio de empresa en marcha.
- ◆ La organización gerencial y sus recursos humanos y materiales; la integridad de la gerencia y la calidad de los recursos que el ente posee.

### **RIESGO DE CONTROL**

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Este tipo de riesgo también esta fuera del control de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo en la medida en que se adopten tales recomendaciones.

Además, la existencia de bajos niveles de riesgo de control, lo que implica que existían buenos procedimientos en los sistemas de información, contabilidad y control puede ayudar a mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



Factores que determinan el Riesgo de Control:

Están presentes en el sistema de información, contabilidad y control. La tarea de evaluación del riesgo de control está íntimamente relacionada con el análisis de estos sistemas.

## **RIESGO DE DETECCION**

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

A diferencia de los dos riesgos mencionados anteriormente el riesgo de detección es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

El riesgo de detección es la última y única posibilidad de mitigar altos niveles de riesgos inherentes y de control.

Factores que determinan el Riesgo de Detección

- La ineficacia de un procedimiento de auditoría aplicado.
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría, resulte éste eficaz o no.
- Problemas de definición de alcance y oportunidad en un procedimiento de auditoría, haya sido bien o mal aplicado. Este factor se relaciona con la existencia de muestras no representativas.

### **2.11.1.2.2 EVALUACION DEL RIESGO DE AUDITORIA**

La evaluación del riesgo de auditoría proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel del riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles. Estos son:

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

En algunas circunstancias quizá resulte poco clara esta clasificación, por lo que muchas veces la evaluación del nivel de riesgo se limita a determinar un riesgo alto o bajo.

#### **2.11.1.2.3 CALIFICACION DEL RIESGO**

Proceso subjetivo basado en la experiencia, criterio y capacidad del auditor, base para el enfoque.

Para ello se tratan de medir tres elementos que, combinado son herramientas a utilizar en el proceso de evaluación de nivel de riesgo. Esos elementos son:

- 1.- La significatividad de los componentes.
- 2.- La existencia de factores de riesgo y su importancia relativa.
- 3.- Probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades básicamente obtenida del conocimiento y la experiencia anterior de ese ente

Un nivel de riesgo mínimo estaría conformado cuando en un componente poco significativo no existan factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades sea remota.

Cuando en un componente significativo existen factores de riesgo pero no demasiado importantes y la probabilidad de existencia de errores o irregularidades sea baja-improbable-, ese componente tendrá una evaluación de riesgo bajo.

Un componente claramente significativo donde existen varios factores de riesgo y es posible que se presenten errores o irregularidades, será de un riesgo medio.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por último, un componente tendrá un nivel de riesgo alto cuando sea claramente significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde sea totalmente probable que existan errores o irregularidades.<sup>24</sup>

### 2.11.1.3 TECNICAS DE AUDITORIA

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba utilizados en forma común por la profesión para obtener evidencias.

Los organismos superiores de control y las contralorías de algunos países adoptaron y clasificaron las técnicas de la siguiente manera:

#### Técnicas de Verificación Ocular

- **Observación:** consiste en establecer ocularmente y en forma organizada el desarrollo y comportamiento de una actividad, transacción o acto administrativo. **Comparación:** es la verificación de las relaciones de similitud y diferencia entre dos o más conceptos, actos administrativos, objetos, magnitudes o hechos.
- **Revisión Selectiva:** consiste en separar mentalmente los temas o elementos no típicos de un conjunto. Es la revisión de hechos considerados de importancia mediante la selección de una muestra.
- **Rastreo:** consiste en realizar el seguimiento de una operación o acto administrativo desde su inicio hasta su terminación, a fin de acumular conocimientos sobre él.

#### Técnicas de Verificación Verbal

- **Indagación:** es una técnica que permite obtener información mediante el diálogo o la formulación de preguntas sobre temas específicos a fin de aclarar algunos aspectos de la investigación, no se requiere pre elaborar las preguntas.

---

<sup>24</sup> ARENS Alvin, "AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL", Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### Técnicas de Verificación Escrita

- **Análisis:** consiste en descomponer un hecho en sus elementos o partes constitutivas para efectos de estudio y evaluación, separa un sistema en subsistemas hasta conocer sus principios o elementos básicos.
- **Conciliación:** consiste en el estudio de dos conjuntos de datos separados e independientes pero relacionados entre sí, a fin de establecer un acuerdo, semejanza o igualdad.
- **Confirmación:** permite obtener información vía escrita de terceras personas sobre temas examinados.

Hay dos tipos comunes de confirmación: Positivas y Negativas.

Una confirmación Positiva es una comunicación dirigida a la persona pidiéndoles que confirme de todas maneras lo requerido, será directa cuando se incluye los datos que se confirman y será indirecta cuando no se incluye datos pero se espera una confirmación.

Una confirmación negativa se solicita una respuesta solo cuando el deudor está en desacuerdo con el dato entregado.

### Técnicas de Verificación Documental

- **Computación:** permite es establecer la corrección aritmética o matemática de los cálculos formulados en los documentos que respaldan una operación o acto administrativo.
- **Comprobación:** es la verificación de los documentos que soportan una transacción o acto administrativo cumplan requisitos como:

**Autoridad:** establecer si el nivel jerárquico en la toma de decisiones fue el apropiado.

**Legalidad:** evidenciar el cumplimiento de la normativa vigente o que el acto o transacción en sus documentos fuente sea legal, cumpliendo los requisitos formales establecidos en la norma respectiva.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Derecho:** determinar si el bien o servicio producto del acto o transacción es aprovechado o en beneficio de la entidad.

**Propiedad:** determinar la existencia de documentos que demuestren que el bien o servicio pertenece a la entidad, es decir, si está bajo su titularidad.

**Certidumbre:** establecer la existencia del acto o transacción así como del bien o servicio.

### Técnicas de Verificación Física

- **Inspección:** consiste en determinar la existencia física y ocular de bienes, efectivo, documentos u otros conceptos para cerciorarse de su existencia y autenticidad e integridad.

### Otras Técnicas o Prácticas

- **Certificación:** se aplica para la obtención de información escrita de autoridad competente sobre un hecho en particular.
- **Declaración:** rendir testimonio, presentación de testigos, información sumaria, son sinónimos de la declaración, que consiste en declarar o presentar información de una persona ante autoridad competente. .
- **Encuesta:** consiste en la aplicación de formularios o cuestionarios con preguntas predeterminadas con posibilidad de respuesta corta o cerrada sobre un tema concreto y a personas adecuadas.
- **Conferencia:** es el proceso en el que el auditor da a conocer los resultados preliminares de su examen, se discute el borrador del informe, se obtiene información adicional y la reacción del personal responsable.
- **Síntomas:** mediante la aplicación de su criterio profesional el auditor está en capacidad de prever señales o indicios sobre la posibilidad de cometimiento de desviaciones a través de hechos que pueden ser imperceptibles para el común de las personas.
- **Intuición:** Los auditores muy experimentados frecuentemente confían en un “sexto sentido de intuición “. Este sería el resultado de su

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

habilidad de reacción rápida ante síntomas que otros con menos experiencia dejarían pasar.

- **Entrevista:** sirve para obtener información de variada naturaleza sobre aspectos de interés para el auditor. Es una técnica de comunicación social programada en la cual participan entrevistados y entrevistadores y constituye la más utilizada e importante en la auditoría operativa. En su desarrollo se distinguen dos etapas.<sup>25</sup>

### 2.11.2 EJECUCIÓN

“En esta etapa se desarrollan el plan de auditoría, es decir, se llevan a cabo los procedimientos planificados en la etapa anterior. El propósito de la etapa de ejecución es obtener suficiente satisfacción de auditoría sobre la cual se puede sustentar el informe del auditor”.<sup>26</sup>

La satisfacción de auditoría se obtiene mediante la ejecución de los procedimientos previamente definidos y adecuadamente documentados.”<sup>27</sup>

#### 2.11.2.1 Evidencia de Auditoría

*Concepto:* se define como aquella información o hechos que utiliza el auditor de gestión para comprobar si las actividades que se están auditando se presentan o no de acuerdo con los estándares o criterios establecidos, o también como los hechos que se obtienen durante el trabajo de campo para documentar y justificar las observaciones y conclusiones.

#### 2.11.2.2 Pruebas de Auditoría

**Pruebas de Control:** se realizan para determinar la existencia tanto del diseño como de las operaciones de los controles internos específicos. Estas pruebas incluyen los siguientes tipos de procedimientos:

---

<sup>25</sup> ILACIF, “Auditoría Operacional”, tomo 2

<sup>26</sup> [atenea.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm](http://atenea.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm)

<sup>27</sup> SLOSSE, Carlos, Auditoría: Un nuevo enfoque empresarial

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Hacer consultas al personal adecuado del cliente.
- Examinar documentos registros e informes.
- Observar las actividades relacionadas con el control
- Volver a realizar los procedimientos del cliente.<sup>28</sup>

*Dentro de las pruebas de control tenemos las siguientes:*

- Entrevistas
- Encuestas
- Cuestionarios
- Indagación
- Observación
- Rastreo
- Inspección Documental

A continuación detallamos brevemente cada una de las pruebas:

**Entrevistas:** consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas para obtener información.

Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas puede percibir actitudes y recibir comentarios.<sup>29</sup>

**Encuestas:** encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

---

<sup>28</sup> ARENS Alvin, "AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL", Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

<sup>29</sup> BENJAMIN Franklin, AUDITORIA ADMINISTRATIVA

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Cuestionarios:** están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica. Todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas, con un orden lógico, redacción comprensible y facilidad de respuesta, evitando recargarlo con demasiadas preguntas.

**Indagación:** no es otra cosa que obtener información verbal, a través, de averiguaciones y conversaciones.

Esta técnica se utiliza cuando se está examinando áreas específicas no documentadas en cuanto al desempeño o cumplimiento de los procesos de control, sin embargo, los resultados no constituyen evidencia suficiente y competente. La información sirve de apoyo directo al juicio definitivo del auditor. La técnica funciona a base de preguntas que pueden constar en un documento denominado Checklist o Lista de Chequeo, que se utiliza generalmente cuando el auditor recién inicia la auditoría.

**Observación:** es el examen ocular preciso para cerciorarse como se realizan ciertas operaciones o hechos de la organización. Nos sirve para identificar síntomas o problemas en una entidad. Esta técnica se utiliza generalmente al iniciar una auditoría, es decir, en la etapa de conocimiento la observación nos sirve de apoyo.

**Rastreo:** es seguir la trayectoria de una operación desde un punto a otro en su procesamiento para determinar la confiabilidad o razonabilidad de los sistemas o datos. Esta técnica suele utilizarse en el seguimiento del trámite de operaciones para determinar las bondades del sistema, tal es el caso de la revisión y evolución del sistema de control interno, a través de operaciones y transacciones, con el objeto de rastrear los pasos desde su inicio hasta el fin para calificar la idoneidad del sistema o proceso.

**Inspección documental:** consiste en obtener y examinar la concordancia entre los registros contables y la documentación respaldatoria. La inspección de documentos normalmente es una fuente de evidencia de auditoría altamente confiable.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Pruebas Sustantivas:** Procedimiento diseñado para verificar o probar irregularidades que afectan directamente la precisión de los saldos de los estados financieros.

Algunas de las pruebas sustantivas son las siguientes:

- Comparación
- Cálculo
- Confirmación
- Comprobación
- Inspección
- Examen Físico

**Comparación:** es la observación de la similitud o diferencia entre dos o más conceptos. La auditoria se basa fundamentalmente en la comparación ya que comparamos resultados de acuerdo a estándares y esto nos da como resultado una variación. Para hacer esto el auditor tiene que establecer las variables.

**Cálculo:** es determinar la exactitud de los procesos o los cálculos matemáticos y la documentación fuente.

**Confirmación.:** es obtener una comunicación escrita de fuente independiente de la entidad auditada sobre la información requerida o remitida por el auditor para determinar la razonabilidad o validez de un hecho bajo examen. La confirmación puede ser positiva o negativa.

**Comprobación:** Consiste en examinar la evidencia que apoya una operación o transacción, demostrando entre otros aspectos, autoridad, legalidad, certidumbre y propiedad para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho. La esencia de esta técnica es revisar documentos que sustenten la evidencia.

**Inspección:** consiste en el examen físico y ocular de bienes para asegurarse de su existencia y autenticidad.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Esta técnica generalmente es aplicada cuando el auditor examina documentos, observa la toma de inventarios, obras de infraestructura e instalaciones.

**Examen Físico:** es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible. A menudo este tipo de evidencia está asociado con el inventario y el efectivo, pero, también se aplica a la verificación de valores, documentos por cobrar y los activos físicos tangibles.

**Procedimientos Analíticos.:** implican comparaciones de montos registrados con expectativas que desarrolla el auditor.<sup>30</sup>

A continuación describimos algunos de los procedimientos:

**Benchmarking:** Es un proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como líderes en su campo, con el fin de realizar mejoras organizacionales.

**Indicadores:** un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza. Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Pueden medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, las características del contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos, en relación con necesidades específicas.

### **Características de los indicadores:**

Para que los indicadores sean efectivos deben reunir las siguientes características:

---

<sup>30</sup> ARENS Alvin, "AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL", Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Factible de medir.
- Conducir fácilmente información de una parte a otra.
- Ser altamente discriminativo.
- Verificable.
- Libre de sesgo estadístico o personal.
- Aceptado por la organización
- Justificable en relación a su costo beneficio.
- Fácil de interpretar.
- Utilizable con otros indicadores.
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos.<sup>31</sup>

**Análisis Estadístico:** Consiste en la aplicación de técnicas estadísticas que nos permiten llegar a una conclusión para toda la población a partir de una muestra, así en economía se han desarrollado conceptos como los números índices, las series de tiempo.

**Análisis de Regresión:** Es una de las técnicas usadas con más frecuencia en investigación económica y comercial para buscar una relación entre dos o más variables ligadas de un modo causal.

**Análisis Costo – Beneficio:** es un estudio para determinar la forma menos costosa de alcanzar un objetivo o de obtener el mayor valor posible de acuerdo con la inversión realizada.

### 2.11.2.3 Muestreo en Auditoría

Una vez que hemos decidido que procedimientos emplear y cuando aplicarlos, es necesario determinar el número adecuado de partidas que se va a muestrear de la población y cuales escoger.

---

<sup>31</sup>BENJAMIN Franklin, AUDITORIA ADMINISTRATIVA

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



*Muestra Representativa:* Es aquella en la cual las características de la muestra de interés para la auditoría son aproximadamente las mismas que las de la población.

### **El Muestreo de Atributos**

El muestreo de atributos es un método estadístico que se utiliza para calcular la proporción de partidas en una población que contiene una característica o un atributo de interés. Esta proporción recibe el nombre de tasa de ocurrencia o tasa de excepción y es la proporción de partidas que contienen el atributo específico en relación al número total de partidas de la población, dicha tasa se expresa como un porcentaje.<sup>32</sup>

#### *Aplicación del Muestreo de Atributos*

El muestreo de atributos se aplica a pruebas de controles y pruebas sustantivas de operaciones, en trece pasos bien definidos. Los pasos se dividen en tres secciones: Planeación de la Muestra, Selección de la Muestra y Realización de Pruebas y Evaluación de los Resultados.

#### **a) Plan de la Muestra**

1. Establecer los objetivos de la prueba de auditoría.
2. Definir los atributos y condiciones de excepciones
3. Definir la población.
4. Definir la Unidad de muestreo.
5. Especificar el índice de excepción tolerable.
6. Especificar el riesgo aceptable de exceso de confianza.
7. Cálculo del índice de excepción de la población.
8. Determinar el tamaño de muestra inicial.

---

<sup>32</sup>ARENS Alvin, "AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL", Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### b) Seleccionar la Muestra y Realizar Pruebas

9. Selección de la muestra.

10. Realización de pruebas de auditoría.

### c) Evaluación de los Resultados

11. Generalización de la muestra de la población.

12. Análisis de las excepciones.

13. Decidir la aceptabilidad de la población.

### a) Plan de la Muestra

**1. Establecer los objetivos de la prueba de auditoría:** Los objetivos generales de la prueba, se establecen en términos del ciclo de operación que se está probando. Por lo general, el objetivo general de las pruebas de controles y pruebas sustantivas de operaciones es verificar la aplicación de los controles y determinar si las operaciones incluyen errores o irregularidades monetarias.

**2. Definir los atributos y condiciones de excepciones:** Consiste en definir las características que se están probando y las condiciones de excepción.

**3. Definir la población:** La población representa el conjunto de datos sobre los cuales el auditor desea generalizar. El auditor define la población para incluir cualquier dato que se desee, pero debe muestrear de la población total tal y como se ha definido. Es importante que el auditor defina con cuidado la población de antemano, de acuerdo con los objetivos de las pruebas de auditoría.

**4. Definir la Unidad de muestreo:** La unidad de muestreo se define de acuerdo con los objetivos de las pruebas de auditoría.

**5. Especificar el índice de excepción tolerable:** El índice de excepción tolerable representa el índice de excepción que el auditor permitirá en la población y que estará dispuesto a utilizar el riesgo de control evaluado y/o el

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

monto de errores o irregularidades monetarias en las operaciones establecidas durante la planificación. El IET es el resultado de un criterio del auditor. El IET adecuado es una cuestión de importancia y por lo tanto se ve afectado tanto por la definición como por la importancia del atributo en el plan de auditoría.

**6. Especificar el riesgo aceptable de exceso de confianza:** Cuando se toma una muestra, existe el riesgo que sean incorrectas las conclusiones cuantitativas sobre la población, ese riesgo recibe el nombre de riesgo aceptable de exceso de confianza RAE. El RAE es el riesgo que el auditor está dispuesto a aceptar en un procedimiento de control como efectivo cuando el índice de excepción de la población es mayor que el IET. Al escoger el RAE adecuado en una situación, el auditor utiliza su mejor criterio. Dado que el rae es una medida del riesgo que el auditor está dispuesto a aceptar, la consideración principal es la medida en que auditor planea reducir un riesgo de control evaluado, como base del alcance de las pruebas de detalles de saldos.

**7. Cálculo del índice de excepción de la población:** en el muestreo de atributos, con un estimado anticipado de índice de excepción de población EAIE se planea el tamaño adecuado de la muestra. Si el EAIE es bajo, u tamaño de muestra relativamente pequeño satisfará el índice de excepción tolerable del auditor.

**8. Determinar el tamaño de muestra inicial:** Son cuatro los factores que determinan el tamaño de muestra inicial para un muestreo de atributos: población, IET, RAE y EAIE. El tamaño de la población no es tan importante como factor al igual que los otros y no se incluye. El tamaño de la muestra inicial recibe ese nombre porque las excepciones en la muestra real se evalúan antes que sea posible saber si la muestra es lo suficientemente grande para lograr los objetivos de la prueba. Una vez que se han determinado los tres factores más importantes que afectan el tamaño de la muestra, es posible calcular el tamaño de muestra inicial. Esto se puede hacer de dos formas: uso de tablas o programas de computadoras especiales.

Para determinar el tamaño de la muestra en nuestra auditoria tomaremos las tablas del Audit Sampling Guide del AICPA. En estas tablas se ha establecido un RAE del 5 y 10%.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **b) Seleccionar la Muestra y Realizar Pruebas**

**9. Selección de la muestra:** la muestra se selecciona utilizando ya sea un muestreo aleatorio sencillo o sistemático.

*Muestreo aleatorio sencillo.-* la selección sencilla al azar es aquella en la que cada combinación posible de elementos de la población tiene igual oportunidad de constituir la muestra. Se utiliza el muestreo sencillo al azar para muestrear poblaciones que no están segmentadas para propósitos de auditoría

*Muestreo Sistemático.-* en el muestreo sistemático el auditor calcula un intervalo y después selecciona metódicamente las partidas para la muestra con base en el tamaño del intervalo. El intervalo se determina dividiendo el tamaño de la población entre el número de partidas de muestra deseada. Por ejemplo, si una población de facturas de venta varía del 652 al 3151 y el tamaño de muestra deseado es de 125 el intervalo es 20. El auditor selecciona ahora un número aleatorio entre 0 y 19 para determinar el punto de partida para la muestra. La ventaja de la selección sistemática es la facilidad de uso.

**10. Realización de pruebas de auditoría:** el auditor examina cada partida de la muestra para determinar si está de acuerdo con la definición del atributo y lleva un registro de todas las excepciones encontradas.

Cuando se ha terminado el procedimiento de auditoría para la aplicación del muestreo de atributos, habrá un tamaño de muestra y un número de excepciones para cada atributo.

## **c) Evaluación de los Resultados**

**11. Generalización de la muestra de la población:** El índice de excepción (IEM) de la muestra se calcula fácilmente a partir de los resultados reales de la muestra. El IEM es igual al número real de excepciones dividido entre el número real de la muestra. Dado que el índice de excepción de la población no puede ser igual al índice de excepción de la muestra el auditor calcula el índice de excepción superior (IES) al nivel aceptable de riesgo para la prueba (RAE). El IES es el máximo índice de excepción que probablemente exista en la población dado el RAE. El IES lo determinaremos utilizando las tablas de evaluación de muestreo de atributos del AICPA.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**12. Análisis de las excepciones:** Además de determinar el IES para cada atributo, es necesario analizar las excepciones individuales a fin de determinar la división en la estructura de control interno que los provocó. Las excepciones podrán ser provocadas por descuido por parte de los empleados, instrucciones mal entendidas, faltas de realización de los procedimientos o muchos otros factores. La naturaleza de una excepción y su causa tienen un efecto significativo en la evaluación cualitativa del sistema.

**13. Decidir la aceptabilidad de la población:** es importante distinguir entre el IET y el RAE, que se escogió por parte del auditor antes de que se realizaran las pruebas, y el IES y el RAE que resultaron de la muestra auditada. Lo primero representa las normas que se consideraron necesarias por parte del auditor.

Lo segundo son los resultados determinados objetivamente con base en la muestra. Antes que pueda considerarse aceptable la población, el IES determinado con base en los resultados de la muestra reales deben ser inferiores o iguales al IET cuando ambos se basan en el RAE. Cuando el IES es mayor que el IET, es necesario tomar una acción específica. Pueden seguirse cuatro acciones:

- Revisar el IET o el RAE.
- Ampliar el tamaño de la muestra.
- Revisión del riesgo de control evaluado.
- Escribir una carta a la dirección.

El resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría son los hallazgos.

**2.11.2.4 Hallazgo.-** constituye cualquier situación deficiente y relevante que se determina por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas y que además sea estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y obviamente sea de interés para la organización auditada. Es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### Atributos de los Hallazgos:

- **Condición.-** es una operación, actividad o transacción, refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados.
- **Criterio.-** es la norma o parámetro con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con su logro.
- **Causa.-** es la razón o razones fundamentales por las que se presento la condición o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o la norma. Las recomendaciones que se formulen como resultado del estudio deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.
- **Efecto.-** es el resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado.

Deben definirse en lo posible en términos cuantitativos. El establecimiento de efectos ayuda a demostrar la necesidad de la acción correctiva y provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo.

### 2.11.3 Comunicación de Resultados

La etapa de comunicación de resultados une el trabajo realizado en cada unidad operativa y en cada componente. El objetivo es analizar los hallazgos de auditoría de cada unidad y componente de auditoría y obtener una conclusión general sobre los estados contables tomados en su conjunto, la cual, en definitiva, constituye la esencia del informe del auditor.

#### 2.11.3.1 Borrador del Informe

Como parte de la etapa de conclusión, los máximos responsables del equipo de auditoría deben revisar críticamente el trabajo realizado. El objetivo de la revisión es asegurar que el plan de auditoría haya sido efectivamente aplicado y determinar si los hallazgos de auditoría han sido correctamente evaluados y si los objetivos fueron alcanzados. En la elaboración del borrador del informe se pretende:

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Completar el trabajo de auditoría.
- Obtener las reacciones del personal responsable.
- Revisar los hallazgos.
- Dirigir y supervisar el trabajo de auditoría.
- Organizar los papeles de trabajo.

### 2.11.3.2 Informe de Auditoría

Es el documento profesional mediante el cual el auditor comunica los resultados del examen concluido.

#### **Tipos de Informe**

**Informe sin Salvedades o Limpio.-** Es aquel en el que el auditor está de acuerdo, sin reservas, sobre la gestión que la administración maneja en la empresa.

**Informe con Salvedades.-** Es aquel en el que el auditor está de acuerdo con la gestión que la administración maneja en la empresa, pero con reservas.

**Opinión Adversa.-** Es aquel en el que el auditor no está de acuerdo con la gestión que la administración maneja en la empresa, y afirma que ésta no presenta adecuadamente la realidad de la entidad auditada.

**Abstención de Opinión.-** Significa que el auditor no expresa ningún dictamen sobre la gestión, esto no quiere decir que se encuentre en desacuerdo con la gestión, significa simplemente que no tiene suficientes elementos de juicio para formarse una opinión de los tres anteriores tipos de opinión.

#### **Características:**

- Divulgación de los hallazgos significativos.
- Exposición objetiva, exacta y lógica.
- Sentido constructivo.
- Estilo narrativo.
- Conciso y suficiente.

### **Contenido del Informe de Auditoría**

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Carta de presentación
- Información introductoria
- Comentario de los hallazgos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

**Conclusiones.-** Son juicios basados en los hallazgos del examen concluido, sus características son:

- Unión de varios hallazgos.
- Numeradas y clasificadas en orden de importancia.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> ARENS Alvin, “AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL”, Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPITULO 3

## AUDITORÍA OPERATIVA AL CENTRO COMERCIAL BURBANO

### PLANIFICACIÓN

- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
- PROGRAMA PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR
- REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

### CENTRO COMERCIAL BURBANO

### ORDEN DE TRABAJO Nº 001

Cuenca, 02 DE Diciembre del 2009

**De:** Ana Durán R.; Jefe de Auditoría.

**Para:** Janeth Criollo C. Jefe de Equipo

#### **ASUNTO:**

Examen al Centro Comercial Burbano, distribuidor de artículos de primera necesidad en la Ciudad de Cuenca.

#### **MOTIVO DEL EXAMEN:**

El examen al Centro Comercial Burbano se realizará por solicitud a Gerencia, según oficio Nº 11254 con fecha 23 de Noviembre del 2009 y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de contador público auditor.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### **OBJETIVO GENERAL:**

Verificar si las operaciones y actividades del Centro Comercial son realizadas con eficiencia, eficacia y economía.

### **ALCANCE:**

En el examen al Centro Comercial se estudiarán los sistemas de inventarios, compras, ventas, crédito y cobranzas y recursos humanos.

### **OBJETIVOS PARTICULARES:**

1. Determinar si las políticas de inventarios aseguran el mantenimiento de niveles adecuados de mercaderías y proveen las seguridades físicas necesarias para su conservación y protección.
2. Verificar si los procesos de compra permiten obtener suficientes y variadas alternativas para la adquisición oportuna de productos de calidad a costos bajos.
3. Evaluar si los procedimientos de ventas permiten satisfacer las exigencias de los clientes en cuanto a atención, calidad y cantidad de los productos y si existe una coordinación interdepartamental efectiva para el establecimiento de precios.
4. Determinar si los procedimientos para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los clientes y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa; y establece si la metodología de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de decisiones en cuanto a la cartera vencida.
5. Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.

### **EQUIPO DE TRABAJO:**

El equipo designado para la ejecución de este trabajo estará integrado por:

Ana Durán R. Auditor Jefe de equipo	90 días hombre
Janeth Criollo C. Auditor Jefe de Equipo	90 días hombre

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### FECHA DE TERMINACIÓN:

Se estima que la fecha de terminación del examen será aproximadamente el 15 de junio del 2010.

.....

Ana Durán R.

Jefe de Equipo

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**

***PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN***

*3 de Diciembre de 2009.*

**EXAMEN:**

Examen al Centro Comercial Burbano, distribuidor de artículos de primera necesidad en la Ciudad de Cuenca.

**MOTIVO DEL EXAMEN:**

Por Orden de Trabajo N° 001 con fecha 2 de diciembre y por solicitud a Gerencia, según oficio N° 11254 con fecha 23 de noviembre de 2009 y con aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de contador público auditor.

**OBJETIVO GENERAL:**

Realizar el examen y evaluación de las actividades en el Centro Comercial Burbano para determinar el grado de Eficiencia, Eficacia y Economía en sus operaciones; proporcionando a la dirección la herramienta para la correcta toma de decisiones.

**ALCANCE:**

En el examen al Centro Comercial se estudiarán los sistemas de inventarios, compras, ventas, crédito y cobranzas y recursos humanos.

**OBJETIVOS PARTICULARES:**

1. Determinar si las políticas de inventarios aseguran el mantenimiento de niveles adecuados de mercaderías y proveen las seguridades físicas necesarias para su conservación y protección.
2. Verificar si los procesos de compra permiten obtener suficientes y variadas alternativas para la adquisición oportuna de productos de calidad a costos bajos.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. Evaluar si los procedimientos de ventas permiten satisfacer las exigencias de los clientes en cuanto a atención, calidad y cantidad de los productos y si existe una coordinación interdepartamental efectiva para el establecimiento de precios.

4. Determinar si los procedimientos para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los clientes y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa; y establece si la metodología de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de decisiones en cuanto a la cartera vencida.

5. Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.

### METODOLOGÍA DEL EXAMEN:

#### 1. PLANIFICACIÓN:

Esta fase nos permitirá obtener información acerca de las operaciones del Centro Comercial Burbano y conocer su estructura de control interno.

**Diagnóstico Preliminar.-** es un proceso mediante el cual se obtiene conocimiento general de la entidad y de los sistemas a examinar.

#### Objetivos:

- Obtener información y conocimiento acerca del Centro Comercial.
- Familiarizar al auditor con las actividades sustantivas y adjetivas del ente a examinar.

#### Resultados:

a) Un reporte que contendrá el conocimiento obtenido acerca de la estructura y funcionamiento de la empresa, el cual será de uso exclusivo del equipo de auditores y deberá ser aprobado por el supervisor.

b) Archivo de los papeles de trabajo.

**Archivo:** es un sistema que maneja el flujo de información y documentos, mediante la aplicación de técnicas. En auditoria el archivo puede ser:

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

*Archivo Permanente:* este archivo contendrá los documentos que se utilizarán para esta y futuras auditorías.

*Archivo Corriente:* contendrá los documentos utilizados para el presente examen.

**Planificación Específica.-** es un conjunto de actividades encaminadas a evaluar el control interno, calificar el riesgo y establecer el enfoque del examen.

### **Objetivos:**

- Evaluar la estructura de control interno.

**Control Interno:** es un proceso efectuado por la junta general de la entidad, la gerencia y demás personal diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Seguridad de la información financiera.
- Efectividad y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

### **Componentes:**

**Ambiente de Control.-** establece el tono de una organización influyendo la conciencia de control de la gente.

**Establecer Objetivos.-** La misión de la entidad es lo que aspira lograr. Desde este punto, la gerencia establece sus objetivos estratégicos, formula su estrategia, y establece objetivos relacionados.

El control de riesgo empresarial garantiza que la gerencia tenga en vigencia un proceso para establecer objetivos y que estos ayuden con la misión de la entidad y estén dentro de los límites de riesgo.

**Identificación de Eventos.-** La gerencia identifica eventos potenciales que afectan la habilidad de la entidad para implementar exitosamente su estrategia y lograr sus objetivos

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Evaluación del Riesgo.-** es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr objetivos formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados.

**Respuesta al Riesgo.-** La respuesta al riesgo permite evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. La gerencia identifica opciones de respuestas al riesgo y considera sus efectos sobre la probabilidad e impacto de los eventos

**Actividades de Control.-** las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia sean llevadas a cabo.

**Información y Comunicación.-** representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.

**Supervisión.-** es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo.

- Calificar el riesgo de auditoría en alto, medio, bajo o mínimo en base al estudio del Sistema de Control Interno.

**Riesgo Alto.-** estaría conformado por un componente muy significativo con factores de riesgo muy importantes y donde es totalmente probable que existan errores o irregularidades.

**Riesgo Medio.-** estaría conformado por un componente muy significativo en el cual existen algunos factores de riesgo.

**Riesgo Bajo.-** estaría conformado por un componente significativo en el cual existen factores de riesgo no importantes y la probabilidad de ocurrencia de errores es baja.

**Riesgo Mínimo.-** estaría conformado por un componente poco significativo en el cual no existen factores de riesgo y la probabilidad de ocurrencia de errores es remota.

- Identificar las áreas críticas, entendiendo por áreas críticas aquellas actividades problemáticas susceptibles de mejorar.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Establecer el enfoque del examen para determinar las pruebas selectivas que se utilizaran, las cuales pueden ser:

**Pruebas de Control.-** se realizan para determinar la existencia tanto del diseño como de las operaciones de los controles internos específicos.

**Pruebas Sustantivas.-** es un procedimiento diseñado para verificar o probar irregularidades que afectan directamente la precisión de los saldos de los estados financieros,

**Procedimientos Analíticos.-** implican comparaciones de montos registrados con expectativas que desarrolla el auditor.

### Resultados:

- a) *Para la empresa:* un informe de la evaluación del control interno que contendrá las conclusiones y recomendaciones para mejorar.
- b) *Para el equipo:* un informe de la evaluación del control interno, en el cual se identifica el nivel de confiabilidad del sistema de control, se selecciona las operaciones con deficiencia, se las analiza y se obtiene una explicación lógica sobre los hechos ocurridos y se formula acciones correctivas adecuadas a las desviaciones encontradas.
- c) Un plan de muestreo fundamentado en una matriz de calificación del riesgo.
- d) Un programa detallado para la ejecución en base a las áreas críticas.

**Papeles de Trabajo.-** constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas en las cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución.

## 2. EJECUCIÓN.

Consiste en examinar y evaluar la consistencia y coherencia de los datos, procesos e información movilizandolos recursos y aplicando pruebas de auditoría a fin de contar con elementos válidos y suficientes para apoyar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**Objetivos:**

- Aplicar en función del enfoque las pruebas selectivas (Cumplimiento, Sustantivas o Analíticas) a base de procedimientos.
- Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.

**Resultados:**

a) Hallazgos con sus atributos condición, criterio causa y efecto.

**Hallazgo.-** es el resultado de la comparación realizada entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen.

- Condición: nos indica los resultados reales.
- Criterio: es lo que debe ser.
- Efecto: diferencia entre la condición y el criterio.
- Causa: Por qué sucedió el efecto.

b) Papeles de Trabajo.

**3. CONCLUSIÓN:**

Consiste en elaborar los resultados obtenidos en la etapa de ejecución a fin de darlos a conocer a la entidad mediante un informe de auditoría con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para promover procesos de cambio.

**Objetivos:**

- Dar a conocer los resultados del examen concluido.
- Presentar el informe.

**Resultados:**

a) **Informe.-** es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor. Su contenido debe enfocarse a mostrar

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

objetivamente los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado.

Este enfoque permitirá asimismo, que de la solución dada a dichos problemas surjan oportunidades que coadyuven al logro de mejoras en eficiencia operativa y en última instancia en la productividad.

### EVALUACIÓN GLOBAL DEL RIESGO DE AUDITORÍA

A continuación presentamos la siguiente matriz para la evaluación del Riesgo Global de Auditoría

#### Evaluación del Riesgo Global de Auditoría

En la evaluación del Riesgo del Centro Comercial Burbano hemos detectado lo siguiente:

- En la empresa se realizan presupuestos de manera incorrecta ya que no se planifica ni coordina con los todos los departamentos, lo que produce un inadecuado funcionamiento de la organización, por lo que se considera un riesgo inherente con un nivel de riesgo alto.
- No se fijan objetivos a corto, mediano o largo plazo solamente se cuenta con un objetivo en general, lo cual impide una visión más específica de lo que pretende alcanzar el Comercial. Por lo que se considera un riesgo inherente con un nivel de riesgo medio.
- No se ha diseñado una adecuada estructura organizacional y por ende la segregación de las funciones es inapropiada por lo que se considera un Riesgo de Control con un Nivel de riesgo Moderado.
- Los procesos no se encuentran documentados, produciendo perdida documentada de información que podría ser importante y necesaria para la organización. Por lo que se considera un riesgo inherente con un nivel de riesgo alto.
- No existen Indicadores de Gestión, lo cual no ha permitido medir el cumplimiento del objetivo planteado, considerándose para la empresa un Riesgo Inherente con un Nivel de Riesgo Alto.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Productos susceptibles de sustracción, lo que ha generado faltantes en los inventarios. Por lo que se considera un riesgo inherente con un nivel de riesgo alto.
- La empresa no realiza un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), lo cual afecta directamente al sector interno y externo de la misma, por tanto es un Riesgo Inherente con un Nivel de Riesgo Alto.

### TERMINOLOGIA

**EMPRESA.-** “unidad de organización dedicada actividades industriales, mercantiles o de presentación de servicios con fines lucrativos”, así como el “lugar en el que se realizan estas actividades”

**INVENTARIO.-** “se definen los inventarios de una empresa como la compra de artículos en condiciones para la venta. Los Inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle”.

**MERCADERIAS.-** “Mercancía: una mercancía es todo "aquello que se puede vender o comprar", usualmente el término se aplica a bienes económicos.”

**VENTAS.-** “**venta** es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convencido).El termino se usa tanto para nombrar a la operación en si misma como a la cantidad de cosas que se venden.”

**COMPRAS.-** “Cosa que se obtiene a cambio de dinero, especialmente el conjunto de los comestibles que se adquieren para el consumo diario”.

**CREDITO.-** “Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.”

**ADMINISTRACION.-** “es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.”

**BODEGA.-** espacio destinado al almacenamiento de distintos bienes.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### PLAN DE INDICES

**Índice o Referencia.-** es un código alfanumérico para identificar los papeles de trabajo en sus diferentes fases.

AO.....	Auditoría Operativa
P/T .....	Papeles de Trabajo
Nº.....	Número
O/T.....	Orden de Trabajo
P.....	Planificación
PP.....	Planificación Preliminar
PE.....	Planificación Específica
PEEO.....	Establecimiento de Objetivos
PEIE.....	Identificación de Eventos
PEER.....	Evaluación de Riesgos
PERR.....	Respuesta a los Riesgos
PEAC.....	Actividades de Control
PEIC.....	Información y Comunicación
PES.....	Supervisión
E.....	Ejecución
EAP.....	Aplicación de Pruebas
ENC.....	No conformidades
EV.....	Ejecución Ventas
EC.....	Ejecución Compras
ECC.....	Ejecución Créditos y Cobranzas
ERH.....	Ejecución Recursos Humanos
EI.....	Ejecución Inventarios
C.....	Conclusión
CBC.....	Comunicación del borrador del informe
CRA.....	Comunicación de Resultados de Auditoría
CPR.....	Presentación de recomendaciones
I.....	Informe
ICCR.....	Informe, comentarios, conclusiones y recomendaciones
II.....	Información a la entidad

### PLAN DE MARCAS

√	Verificado
a	Análisis
Σ	Sumado
*	Nota u Observación
≠	Diferencia
©	Comprobado

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Φ Inspección Física
- @ Autorizado
- ¢ No Autorizado
- č Cómputo
- Θ Sin Documentos Sustentatorios
- ß Indagación

### ***Recursos***

#### ***Recursos Humanos***

Ana Durán R. Auditor Jefe de Auditoría	90 días hombre
Janeth Criollo C. Auditor de Equipo	90 días hombreç

#### ***Recursos Materiales***

- 150 hojas de papel bond.
- 150 hojas de apuntes
- 6 esferos
- 6 lápices
- 6 carpetas
- 1 cartucho de tinta negra.
- 1 cartucho de tinta de color.
- 4 borradores.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CRONOGRAMA

FASES	ETAPA	DESARROLLO	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	TOTAL
Proceso Personal				
PLANIFICACION	30 d/h	26 d/h	4d/h	30d/h
Diagnostico Preliminar	10 d/h	8 d/h	2d/h	
Jefe de Equipo	10 d/h			
Auditor	10 d/h			
Planificación Específica	20 d/h	18d/h	2d/h	
Jefe de Equipo	20 d/h			
Auditor	20 d/h			
EJECUCION	40 d/h	36d/h	4d/h	40d/h
Jefe de Equipo	40 d/h			
Auditor	40 d/h			
CONCLUSIÓN	20 d/h	15d/h	5d/h	20d/h
Jefe de Equipo	20 d/h			
Auditor	20 d/h			
TOTAL				90d/h

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERATIVA  
PLANIFICACION PRELIMINAR**

P/PP

Ref. Programa

Nº	Objetivos y Procedimientos	Ref. P/T	Realizado	Supervisado
	<p><b>OBJETIVO DE LA ETAPA</b></p> <p>Obtener y actualizar información y conocimientos de la Centro Comercial Burbano que permitan al auditor familiarizarse con sus actividades sustantivas y adjetivas.</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <p><u>Estudio del ente y su entorno legal.</u></p> <p>En el archivo de papeles de trabajo de la Unidad de Auditoría y en otros archivos de la empresa recopile y resuma la siguiente información:</p> <p>a. Leyes, reglamentos, instructivos o manuales relacionados con la entidad que permitan conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los objetivos.</li> <li>- Misión.</li> <li>- Visión.</li> <li>- Las políticas.</li> </ul> <p>b. Los informes de auditorías anteriores y haga un detalle de las principales recomendaciones e indague posteriormente con los responsables sobre su aplicación o los motivos por los que no se aplicaron.</p> <p>c. Los contratos que tenga la empresa con los trabajadores para conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tipo de contratos.</li> </ul>			

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>- La fecha de suscripción.</p> <p>- Duración de los contratos.</p> <p>Obtenga de la persona responsable del sistema administrativo el organigrama, manual de funciones y de puestos, que permitan conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La estructura de la organización.</li> <li>-Las principales funciones y responsabilidades.</li> <li>- La estructura humana.</li> <li>- Identificación y descripción de puestos.</li> <li>- Los principales responsables.</li> </ul> <p><u>Contactos y Visita Inicial</u></p> <p>Prepare un plan de visitas y reuniones con los siguientes funcionarios:</p> <p>Con el gerente de la empresa para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Darle a conocer sobre la iniciación del examen.</li> <li>- Indicarle los objetivos y resultados esperados.</li> <li>- Fijar fechas para las diferentes etapas de la comunicación de resultados.</li> <li>- Solicitarle los informes o resultados relacionados con la entidad.</li> <li>- Solicitarle apoyo en el examen y el envío de comunicaciones a las personas vinculadas con el examen.</li> </ul> <p>Con los responsables de los sistemas a examinar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicarles acerca del inicio de la auditoría, los objetivos generales y particulares.</li> </ul>			
--	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>- Solicitarles la documentación relacionada con la planificación, organización, ejecución y medidas de control.</p> <p>- Establezca los mecanismos de control existentes en el sistema.</p> <p>- Requiera los últimos informes presentados sobre las compras, inventarios, ventas, crédito y cobranzas, y recursos humanos.</p> <p><u>Visita a las instalaciones y definición de funciones y actividades.</u></p> <p>Visite las instalaciones, confirme sobre los documentos normativos que ha obtenido en el archivo permanente y actualice la información.</p> <p>A través de entrevistas indague sobre los procesos que se siguen para la compra, almacenaje y venta de mercaderías.</p> <p>Establezca que unidades podrían generar riesgo dentro de la entidad. (Preparar un resumen con esta información.)</p> <p>Considerando la base legal y el producto de la observación haga un listado de las principales actividades adjetivas y sustantivas.</p> <p>Observe el funcionamiento de las actividades de la entidad para determinar su contribución al logro de objetivos de la organización.</p> <p>Profundice el estudio de áreas consideradas como de riesgo.</p> <p><u>Detalle de las Principales Políticas y Prácticas relacionadas con el examen.</u> Resuma las principales</p>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>políticas y prácticas que utiliza la entidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La adquisición de inventarios.</li> <li>- El pago de obligaciones.</li> <li>- El almacenamiento de mercaderías</li> <li>- El establecimiento de precios.</li> <li>- La concesión de créditos.</li> <li>- Recuperación de cartera.</li> </ul> <p>Detalle las principales estrategias y tácticas adoptadas por la entidad para cumplir con sus objetivos.</p> <p>Determine las principales limitaciones que se hayan presentado durante el proceso.</p> <p>Mediante flujogramas exponga los procedimientos utilizados.</p> <p>Analice las restricciones económicas que pueden afectar a la entidad y haga un listado.</p> <p><u>Principales Informes y Reportes</u> Prepare un listado de los principales informes que presenta y recibe cada una de las áreas examinadas y establezca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido y características.</li> <li>- Periodicidad.</li> <li>- Usuarios.</li> <li>- Responsables de su presentación.</li> </ul> <p>Indague acerca de la utilidad que proporcionan los informes presentados y recibidos.</p> <p>Establezca la confiabilidad e integridad de los informes.</p> <p>Resultados Resuma la información obtenida acerca de la entidad.</p> <p>Prepare un reporte que sirva para tener un conocimiento global y en base a ello elabore el Programa de la</p>			
--	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Planificación Específica.			
FUENTE : Planificación Estratégica			Realizado: JC	Supervisado: AD

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



2.2.3 Reporte

**REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**CENTRO COMERCIAL BURBANO**

Cuenca, 03 de Enero del 2010

**1. ESTUDIO DEL ENTE Y SU ENTORNO LEGAL**

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay; a cuatro de Enero del año 2005, ante el Dr. Homero Moscoso Jaramillo, Notario Público de este Cantón, comparecieron en forma libre y voluntaria los señores: José Camilo Burbano Arias y Pamela Picón Burbano. Los mismos que expresaron su interés en constituir la escritura pública del Centro Comercial Burbano.

El Centro Comercial Burbano se encuentra regulado por varias leyes entre las más importantes tenemos:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Compañías
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Municipal
- Otras leyes y normas aplicables

**Misión y Visión**

**MISIÓN**

“Ser la mejor empresa y la de más éxito en la comercialización de productos de primera necesidad.”

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **VISIÓN**

“Garantizar que el Centro Comercial sea la primera elección de los consumidores; por ofrecer una alta experiencia en la comercialización de productos para el consumo.”

## **Políticas**

Las políticas establecidas por en el Centro Comercial Burbano son:

- Proveer de productos de calidad a nuestros clientes, los mismo que deberán satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros clientes.
- La empresa deberá contar con un Manual de Funciones que permita a la misma desempeñar correctamente cada actividad designada al personal respectivo.
- Los departamentos de la empresa deberán respetar las responsabilidades asignadas y de esta manera evitar duplicidad de funciones y atribuciones.
- Cada proceso debe contar con un responsable, este será quien responda por la eficiencia y eficacia del mismo.
- Tanto el Gerente, como Administrador deberán exigir el respaldo de todos los movimientos, a través de la respectiva documentación.
- Todas las decisiones referentes al negocio las tomarán sus propietarios.
- Las ventas se registrarán al momento en que se origine la transacción y máximo al día siguiente se procederán a ingresar al sistema.
- Todos los productos se comercializarán en forma directa al consumidor.
- Los talonarios de facturas serán impresos en una imprenta autorizada para evitar sanciones por parte del SRI.

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- La facturación de los productos, deberá ser realizada por la respectiva facturadora a cargo.
- La empresa podrá realizar publicidad en los distintos periodos en los que amerite importante, siempre y cuando no atente contra la moral, imagen e intereses de el comercial, para lo cual el jefe del departamento a cargo deberá establecer las condiciones comerciales y operativas.
- Para la compra de mercadería se pactarán contratos por escrito en donde se especifique los requerimientos, tanto en calidad, cantidad y precio de cada uno de los productos a entregarse en bodega y se verificará el cumplimiento de las mismas al momento de la entrega por parte de el proveedor.
- Las ventas se realizarán al contado, y a crédito dependiendo del monto de las mismas.
- Los créditos en ventas se realizarán previo análisis del jefe de ventas, y será este quien autorice dichas ventas.
- Únicamente se considerarán descuentos con autorización del gerente y del jefe de ventas.
- Para la contabilidad se utilizará el Sistema Adviser.
- Las declaraciones al SRI se preparan y envían el 10 de cada mes para evitar sanciones.
- Los depósitos del efectivo recaudado se realizará cada 2 días, en la cuenta bancaria de la empresa
- Se mantendrá un monto de \$50.00 en caja chica
- Las constataciones físicas de los inventarios existentes en bodega se realizará semestralmente, en fechas establecidas por el Gerente.
- La contratación de empleados se realizarán cumpliendo las normas previas de reclutamiento establecidas para el personal.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- La atención al público se realizará de Lunes a Domingo, con excepción de días feriados como navidad, año nuevo y carnaval.
- El horario de trabajo será de Lunes a Sábado de 8:00am a 7: pm ininterrumpidamente, y los Domingos de 8:00 a 1: pm.
- Cada empleado tendrá 15 días de vacaciones al año, a partir de un año de servicio.
- Se deberá analizar la implantación de sanciones y su impacto, así como los incentivos para sus empleados.
- La recepción de mercadería se realizan los días Lunes y Martes de 8 am a 11:30 am.
- Los pedidos de mercadería se realizan los días martes y miércoles de 2:30 pm a 5 pm.
- La recepción de facturas de proveedores se realizan los días miércoles de 3pm a 5pm.
- El pago de factura de proveedores se realizan los días viernes de 3pm a 5pm
- Las devoluciones en compras estarán respaldadas por notas de crédito.
- El encargado de llevar los archivos de compras será el contador.
- A salida de mercadería no se aceptan devoluciones.
- El cobro de nuestras facturas al contado y a crédito se realizarán en efectivo o cheque.
- Los plazos de nuestros créditos se extenderán dependiendo del monto, teniendo así períodos de pago de: 8 – 15 días y de 1-2 meses.
- Se almacena los productos de acuerdo a la fecha de caducidad.
- Se mantiene un stock de todos los productos en bodega, con un máximo del 50% y un mínimo de 20%

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- La mercadería es almacenada en 2 bodegas, en la planta baja se ubican todos los productos de mayor rotación, y en la segunda planta se ubican aquellos productos que necesitan mayor espacio físico.

El método de control de inventario utilizado es el FIFO.

### **Auditorías Anteriores**

No hay informes de auditorías anteriores.

### **Contratos**

El Centro Comercial firma convenios eventualmente para la adquisición de nueva mercaderías a crédito y también tiene firmados contratos laborales.

Cuenta con un: Contrato de Arrendamiento del Local Comercial celebrado en la ciudad de Cuenca el 1 de Junio del 2008 compareciendo por un lado el Ing. Rafael Vélez Jaramillo y por el otro lado el Ing. José Burbano A.

Lugar y fecha de Suscripción: En la Ciudad de Cuenca, del 1 de junio del 2008.

Cláusulas: Entre las más importantes tenemos:

- El primer compareciente es el propietario de los locales comerciales situados en el pasaje 9 de octubre que conecta las calles Sangurima y Mariano Cueva, los que cuentan con los respectivos servicios individuales de baño, agua y luz en perfecto funcionamiento.
- El arrendatario se compromete a asumir con todos los costos de funcionamiento como mantenimiento luz, agua teléfono que se consume en el local, se deja constancia de que éste local será utilizado con fines comerciales y no podrá ser arrendado a terceras personas.
- El plazo de duración de este contrato es de tres años.

El canon de arrendamiento será pagado en mensualidades adelantadas, y dentro de los cinco primeros días del mes, la cantidad de ochocientos dólares durante el primer año, novecientos dólares durante el segundo y mil dólares durante el 3er año

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



### **Estructura de la Organización**

El centro Comercial Burbano está conformado por el Gerente General, que a su vez es el dueño de la empresa.

Cuentan con los siguientes Departamentos:

- Departamento Administrativo y Financiero
- Departamento de Compras
- Departamento de Ventas

El Departamento Administrativo y financiero está conformado:

- Contador
- Auxiliar de contabilidad.

El Departamento de Compras cuenta con:

- Jefe de Compras,
- Un auxiliar de compras
- Dos Bodegueros

El Departamento de Ventas cuenta con:

- Jefe de Ventas
- Un auxiliar de ventas.
- Tres facturadoras.
- Asistente de Limpieza

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **CARACTERISTICAS, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL**

### **GERENTE GENERAL**

#### **CARACTERISTICAS GENERALES**

Es el representante legal de la empresa, y a su vez es el propietario de la empresa, ejerciendo su representación jurídica como extrajudicial, podrá suscribir en nombre de la empresa toda clase de actos y contratos. El mismo velará por el cumplimiento de todas las funciones a desempeñarse en cada una de las áreas técnicas y administrativas de la empresa.

#### **FUNCIONES**

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, en función al cumplimiento de los objetivos.

#### **RESPONSABILIDADES.**

Entre las principales tenemos.

- Coordinar, revisar y aprobar el desarrollo de funciones y la preparación de presupuestos anuales y al mismo tiempo supervisar la puesta en práctica de los mencionados.
- Analizar los resultados económicos periódicamente y proponer cambios a la medida que lo ameriten.
- Será el responsable de emitir las firmas de autorización, en caso de no encontrarse lo realizará el administrador (Contador), que es el segundo al mando.

### **AUXILIAR CONTABLE**

#### **CARACTERISTICAS GENERALES**

El auxiliar de contabilidad desempeñará actividades propias del área y cooperará en forma directa con el contador, a través de las funciones que este le asigne. Deberá tener conocimientos de contabilidad y tributarios.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **FUNCIONES**

Preparar roles de pago, elaborar formularios de declaración de impuestos, emitir comprobantes para el pago de obligaciones, efectuar conciliaciones bancarias y registrar las transacciones en sus diarios y mayorizaciones.

## **RESPONSABILIDADES**

- Se encargará del archivo y custodia de toda la información recopilada en Contabilidad, al mismo tiempo será la encargada de la emisión y recepción de facturas.
- Será responsable del ingreso de las transacciones originadas por compras y ventas al sistema contable que maneja la empresa.
- Efectuará los correspondientes registros de los movimientos originados al transcurso del día, los mismos que se pondrá a disposición del Gerente y el Contador (Administrador).

## **GERENTE DE COMPRAS**

### **CARACTERISITICAS GENERALES**

El jefe de Compras tendrá como función, la obtención de equipos, suministros y mercaderías necesarios para el buen desenvolvimiento de la Empresa, debiendo considerar para ello: cantidad necesaria, óptima calidad, precio adecuado, mejores condiciones de compra y fuentes de abastecimiento confiables. Tendrá conocimientos, capacidad, y una amplia experiencia en las negociaciones con los proveedores en pro de obtener el máximo beneficio para la Empresa.

## **FUNCIONES**

Elaborar el plan mensual de compras, comunicación y negociación constante con los proveedores, elaborar cuadros comparativos de cotizaciones.

## **RESPONSABILIDADES**

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

- Se encargará del funcionamiento y control de las actividades asignadas al área de compras, siendo el único responsable del rendimiento y la eficacia de la organización
- Será responsable directo y total del abastecimiento de materiales.
- Mantendrá un contacto directo con cada uno de los proveedores en beneficio de buscar las mejores condiciones de compra para la empresa

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **AUXILIAR DE COMPRAS**

### **CARACTERISITICAS GENERALES**

El auxiliar de compras tendrá a su cargo preparar la documentación necesaria para un proceso de compra, además controlará el normal desempeño de los procedimientos previos a las adquisiciones de mercaderías. Será una persona eficiente, capaz de cumplir satisfactoria y oportunamente las tareas encomendadas.

### **FUNCIONES**

Recibir y revisar la factura emitida, verificando el precio, condiciones de cálculo de descuentos; etc.

### **RESPONSABILIDADES**

- Revisará y controlará la documentación enviada desde bodega solicitando la adquisición de mercaderías en base al correspondiente.
- Verificará el cumplimiento de contratos y facturación de los proveedores en base a lo solicitado.
- Preparará la respectiva “Orden de Compra” que será aprobada por el jefe de Compras.

## **GERENTE DE VENTAS**

### **CARACTERISITICAS GENERALES**

El Gerente de Ventas se encargará de la documentación necesaria para el proceso de ventas, además controlará el normal desempeño de los procedimientos para las ventas, realizará reportes de ventas .Deberá tener conocimiento, experiencia y capacitación en Ventas.

### **FUNCIONES:**

Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## RESPONSABILIDADES

- Atender todos los pedidos que realicen los clientes.
- Obtener información que pudiera interesar al área de Mercadeo de la Empresa como: nuevos productos, competidores, precios, ofertas, descuentos, etc.
- Comunicación continua con bodega, para tener conocimientos de la mercadería existente y nuevos productos.

## AUXILIAR DE VENTAS

### CARACTERISITICAS GENERALES

El auxiliar de ventas se encargará de la atención al público, para lo cual demostrará conocimientos de los productos que solicita el comprador. Tendrá que ser una persona sociable y buena predisposición para la atención al público

### FUNCIONES

Recibir la nota del pedido del cliente, verificar las especificaciones de los artículos que requiere; estar en comunicación con bodega para que se proceda al despacho respectivo.

## RESPONSABILIDADES

- Cerciorarse de que las mercaderías solicitadas por el cliente están correctamente facturadas.
- Enviar la "Factura "a los bodegueros para el despacho de mercaderías que se tienen en bodega.
- Efectuar el cobro de facturas pendientes o vencidas

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## **FACTURADORAS**

### **CARACTERISITICAS GENERALES**

Desarrollarán sus actividades conjuntamente con el Jefe de Ventas y auxiliar, realizando sus tareas encomendadas y coordinarán con responsabilidad, desempeño y profesionalismo, a más de una buena atención al público.

### **FUNCIONES**

Realizar las ventas de acuerdo a las políticas de la entidad; verificar las estipulaciones establecidas en los contratos; establecer el listado de precios de acuerdo a las condiciones del mercado

### **RESPONSABILIDADES**

- Atención directa al público,
- Facturación del pedido de mercadería, por parte de los clientes.
- Cobro del monto establecido en las facturas al contado, entrega de estas a su superior para que este a su vez de la orden de entrega al bodeguero.

## **BODEGUEROS**

### **CARACTERISITICAS GENERALES**

Los bodegueros custodiarán la mercadería existente en bodega, se encargarán de la recepción de la misma, y serán responsables por el mantenimiento y despacho de éstos. Deberán tener conocimiento en el control y manejo de inventarios. Efectuarán la recepción y verificación física, que lleguen de los proveedores y salgan para los clientes. Deberán ser personas honradas y responsables, capaz de asumir sus obligaciones de forma satisfactoria.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **FUNCIONES**

Recepción, custodia y entrega de mercadería, despachar las mercaderías y recibir las notas de recepción de las mismas que respaldan los ingresos de mercadería.

## **RESPONSABILIDADES**

- Recibirán la mercadería de los proveedores, chequeando que estén en buenas condiciones y así evitar problemas con el cliente.
- Despachar los productos solicitados por los clientes previa presentación de la factura u orden de las facturadoras.
- Mantener un inventario permanente de los materiales y productos que estén listos para su entrega.

## **ASISTENTE DE LIMPIEZA**

### **CARACTERISTICAS GENERALES**

Es el responsable del aseo general de las instalaciones y oficinas de la empresa y de su buena presentación, debiendo demostrar diligencia en el desarrollo de su actividad.

## **FUNCIONES**

Limpieza, organización del espacio físico de la empresa, estar en continua comunicación con su jefe inmediato. (Gerente)

## **RESPONSABILIDADES**

- Cumplir con los cronogramas de limpieza establecidos.
- Efectuará la limpieza de pisos, paredes, puertas, estantes, muebles; desinfección de inodoros y lavamanos.
- Provisión adecuada de productos para uso general en los sanitarios y lavamanos.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## 2. VISITA A LAS INSTALACIONES Y DEFINICIÓN DE FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

### **Compras-Inventarios**

- \* Se realiza una estricta selección al momento de adquirir la mercadería a los proveedores teniendo siempre en consideración la calidad, y el mejor precio para el centro comercial.
- \* Mantener una constante innovación en nuestros productos, para ofrecer mayor diversidad a nuestros clientes.
- \* Las devoluciones en compras estarán respaldadas por notas de crédito.
- \* La recepción de mercadería se realizan los días lunes y martes de 8 am a 11:30 am.
- \* Los pedidos de mercadería se realizan los días martes y miércoles de 2:30 pm a 5 pm.
- \* La recepción de facturas de proveedores se realizan los días miércoles de 3pm a 5pm.
- \* El pago de factura de proveedores se realizan los días viernes de 3pm a 5pm
- \* La persona que autoriza el pago a proveedores será el Gerente.
- \* El encargado de llevar los archivos de compras será el contador.

### **Procesos**

El Sistema de Compras tiene el siguiente proceso:

- 1.- Los bodegueros realizan una revisión de la mercadería existente en sus bodegas a cargo, emiten un listado de mercadería con stock mínimo, detallando la cantidad y la diversidad de productos a requerir. El bodeguero envía esta solicitud de mercaderías al jefe de Compras.
- 2.- El Jefe de Compras recibe, analiza y autoriza esta compra, si el monto fuera significativo, la autorización será emitida por el Gerente.
- 3.- Una vez autorizada la compra por parte del Jefe de Compras, se da la orden al auxiliar contable para que realice el desembolso y pago de la factura al proveedor, el pago puede ser en cheque o en efectivo. La auxiliar contable

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

registra en su sistema el ingreso de los materiales y el archivo correspondiente que respalda dicho movimiento.

4.- Una vez cancelado y registrado los materiales, la auxiliar contable comunica al bodeguero.

El bodeguero revisa el estado de los materiales y registra su ingreso para evitar devoluciones futuras.

### **Ventas**

- \* El cobro de nuestras facturas al contado se realizarán en efectivo o cheque.
- \* A salida de mercadería no se aceptan devoluciones.
- \* Los horarios de atención será lunes a sábado de 8am a 7pm ininterrumpidamente y los domingos de 8am a 1pm.

### **Proceso**

El proceso de Ventas es el siguiente:

- 1.- La facturadora recibe la solicitud de productos por parte del cliente, ella a su vez en el sistema verifica la existencia de estos, y confirma con el cliente, que el pago de los mismos se realizará al contado o a crédito.
- 2.-El cliente procede a cancelar el valor que le ha sido informado (Contado), este entrega a la facturadora el dinero efectivo o cheque.
- 3.- La facturadora procede a entregar al bodeguero la factura original para que éste a su vez, haga la entrega definitiva de la mercadería al cliente
- 4.- Al final del día la facturadora procede a la entrega de los cheques y dinero, al auxiliar de ventas para que este proceda a su depósito en el banco de la empresa.
- 5.- De igual forma las facturadoras entregarán las copias de las facturas junto con el cuadre de caja del día, al auxiliar contable para que este proceda a su contabilización y archivo de las mismas.

### **Créditos y cobranzas**

- \* El cobro de nuestras facturas a crédito se realizarán en efectivo o cheque.
- \* Los plazos de nuestros créditos se extenderán dependiendo del monto, teniendo así períodos de pago de: 8 – 15 días y de 1-2 meses.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- \* El jefe de ventas será el encargado de aprobar los créditos para nuestros clientes
- \* EL jefe de ventas realizará un análisis previo del cliente antes de otorgar el crédito.

### **Proceso**

El Proceso de créditos y cobranzas es el siguiente:

1.- La facturadora recibe la solicitud de productos por parte del cliente, ella a su vez en el sistema verifica la existencia de estos, y confirma con el cliente, que el pago de los mismos se realizará a crédito.

2. Para la venta a crédito será el jefe ventas quien analice y autorice dicha venta, si se rechaza se informa al cliente que su crédito ha sido rechazado, caso contrario se procede a autorizar a la facturadora para que realice la venta; continuando con el numeral 5

3.-La facturadora continua con el proceso, emitiendo la factura con sus respectivas copias.

### **Recursos Humanos**

- \* Selección de aspirantes al puesto vacante.
- \* Análisis de las hojas de vida.
- \* Elegir la mejor alternativa.
- \* Firma de un contrato de prueba.
- \* Una vez terminado el período de prueba y verificada su capacidad, el empleado firmara un contrato laboral definitivo.

### **Procesos**

El proceso de Reclutamiento y Selección de personal es el siguiente:

1.- El Gerente recepta el documento de solicitud de personal, para determinado puesto.

2.-El Auxiliar contable se encarga de colocar los anuncios de empleo, ya sea en el periódico o por colocación de anuncios fuera del local.

3.-El Gerente recibe las carpetas de los diferentes aspirantes y procede a la preselección de aspirantes.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 4.-Luego se procede a la entrevista con cada uno de los candidatos preseleccionados.
- 5.-El Auxiliar procede a tomar una prueba de conocimientos.
- 6.-Luego se procede a una entrevista Final con quienes presentan una mayor aptitud para el puesto; y se elige a los necesarios; y se agradece a quienes no salieron favorecidos.
- 7.-Y finalmente se acuerda los horarios de trabajo, responsabilidades y sueldos.

### **Unidades que podrían generar riesgos**

Hemos considerado que el sistema de inventarios posee riesgo debido a la mala distribución de la mercadería en el espacio físico disponible trayendo problemas de localización y pérdida por la mala manipulación por parte de los bodegueros.

En el sistema de compras también lo hemos considerado como riesgoso ya que no existen documentos que respalden las transferencias internas de mercadería, provocando que los bodegueros dañen la mercadería y estos no se hagan responsables por esta.

Así, también hemos considerado riesgoso el sistema de ventas debido a que en algunos casos, la facturación no se realiza en el momento de la transferencia del bien.

### **Actividades Sustantivas y Adjetivas**

**Actividades Sustantivas:** dado que las actividades sustantivas, se entienden como aquellas que están directamente relacionadas con el examen, hemos determinado que son las siguientes:

1. Compra de mercaderías.
2. Pago a los proveedores.
3. Venta de mercaderías.
4. Administración de los inventarios.
5. Concesión de Créditos y recuperación de la Cartera.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Actividades Adjetivas:** entendiendo que las actividades adjetivas son las que apoyan el examen en el caso del Centro Comercial son las siguientes:

1. Contabilidad.
2. Administración de Recursos Humanos.
4. Sistemas de información.

### **3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS RELACIONADAS CON EL EXAMEN.**

Principales políticas y Prácticas

#### **Políticas Generales**

- a. El uso del teléfono es exclusivamente para asuntos de trabajo.
- b. Está prohibido el ingreso de personas particulares a las instalaciones del Centro Comercial.
- c. Uso correcto del uniforme establecido.

#### **Adquisición de inventarios**

- a. Solicitar proformas en el caso de nuevos proveedores y productos.
- b. Comprar a los distribuidores o productores.

#### **Pago a Proveedores**

- a. Los pagos se realizan los días viernes de 3pm a 5pm.
- b. Para el pago los proveedores deberán entregar las retenciones, notas de crédito y copias de las facturas los días miércoles anteriores al día del pago.
- c. Los cheques deben ser firmados por el Gerente o su esposa.

#### **Almacenamiento de mercaderías**

- a. Colocar los productos de acuerdo a la fecha de caducidad.
- b. Mantener siempre un stock de todos los productos en los estantes

#### **Establecimiento de Precios**

Para el establecimiento de precios se considera un margen de utilidad determinado por el Gerente.

#### **Concesión de Créditos**

##### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- a. El jefe de ventas será el encargado de aprobar los créditos para nuestros clientes.
- b. El jefe de ventas realizará un análisis previo del cliente antes de otorgar el crédito.

### **Recuperación de la Cartera**

El Gerente está encargado de efectuar las acciones de cobro para la recuperación de la cartera vencida.

### **Estrategias y Tácticas**

Una de las principales estrategias es la realización de Estudios de Mercado a través de los cuales se comparan los precios, calidad y variedad de los productos de la Centro Comercial con los de la competencia, se investigan las preferencias de los clientes y en base a los resultados se procura tomar acciones que contribuyan al logro de los objetivos y al mejoramiento del servicio prestado.

Otra de las estrategias utilizadas es la adquisición directa a los productores o distribuidores, para evitar la intermediación y el incremento de los costos de los productos.

### ***Flujogramas***

Mediante los siguientes flujogramas se muestran los procesos que se siguen el Centro Comercial:

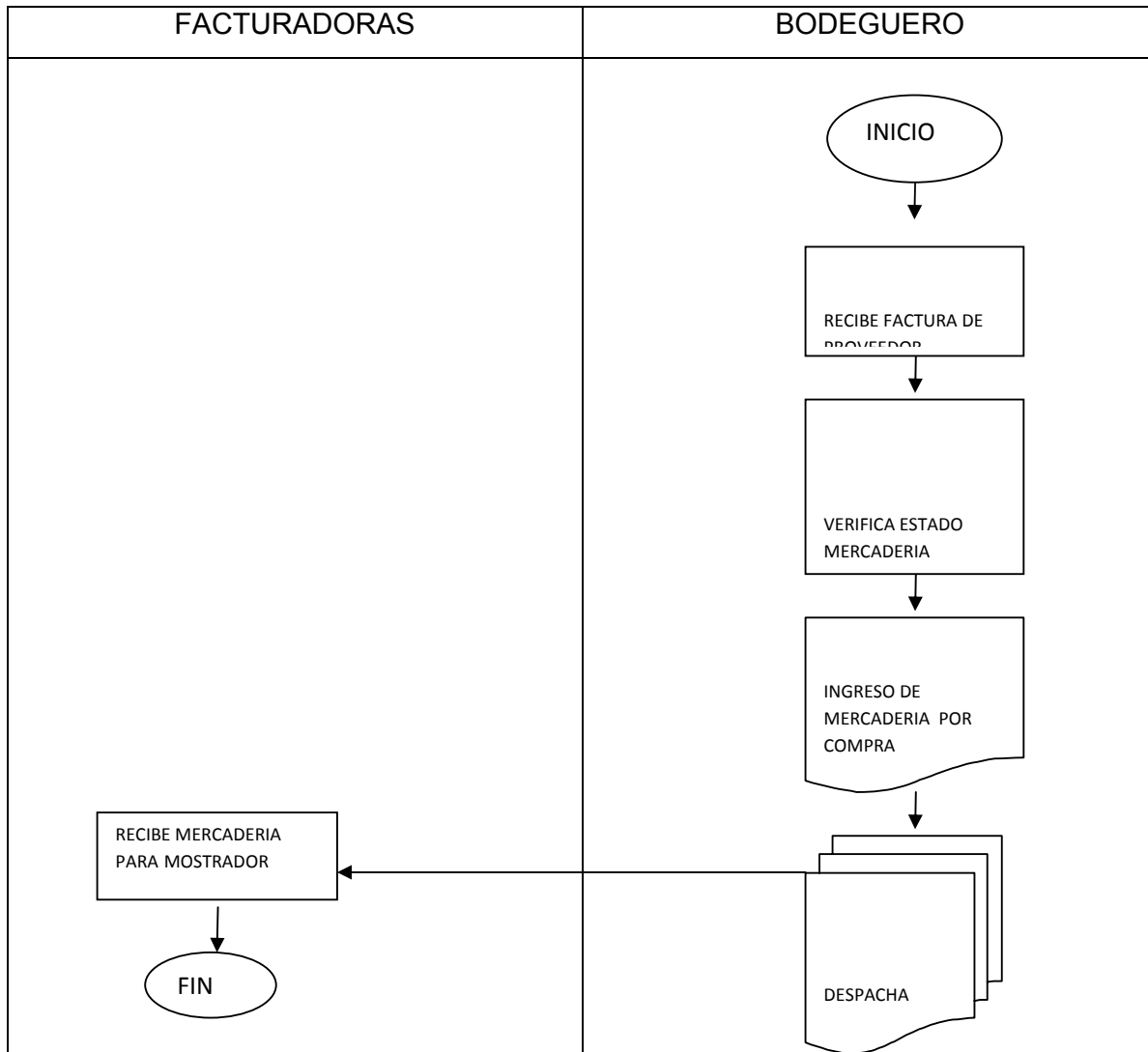
### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## DIAGRAMA DE FLUJO DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO

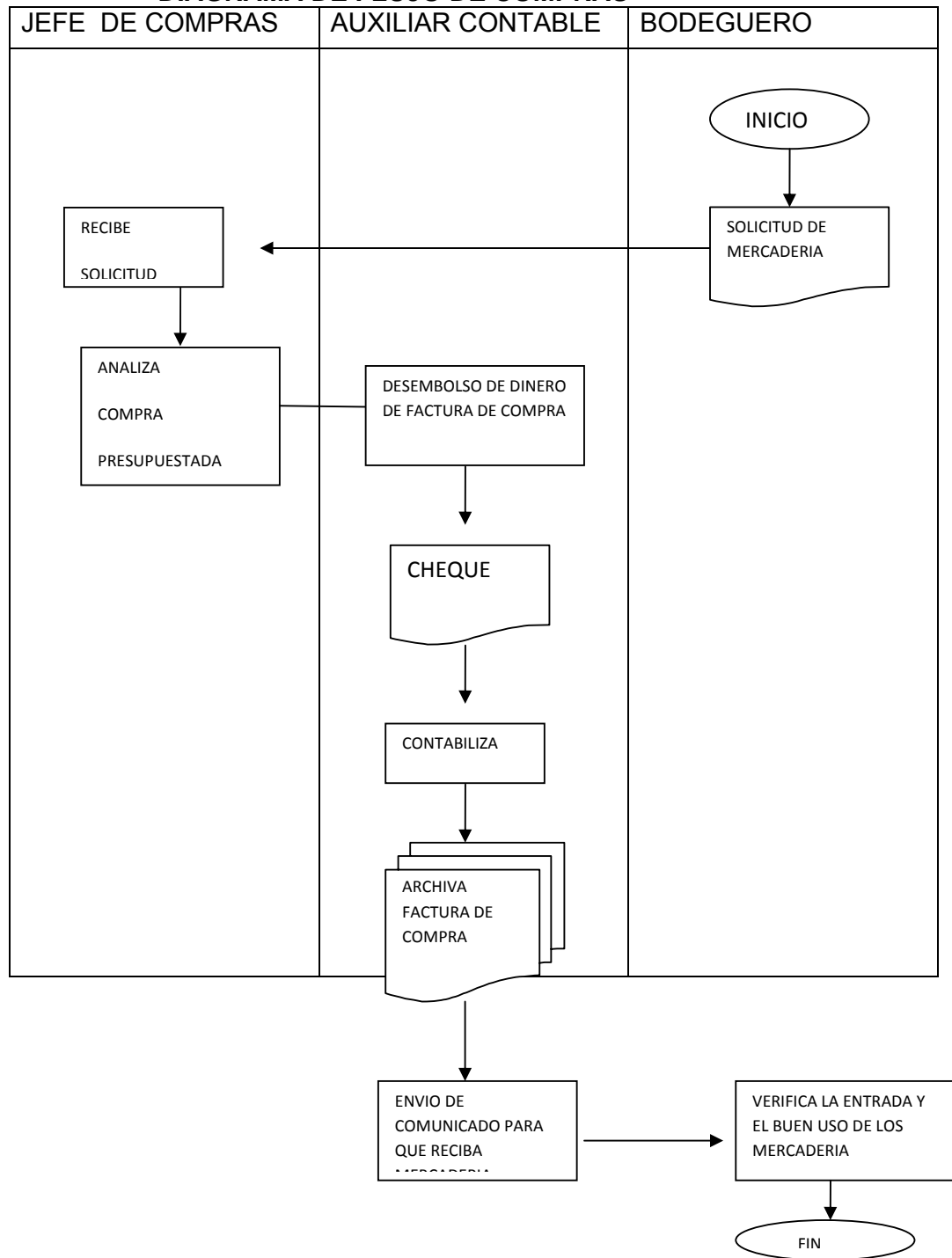


**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos

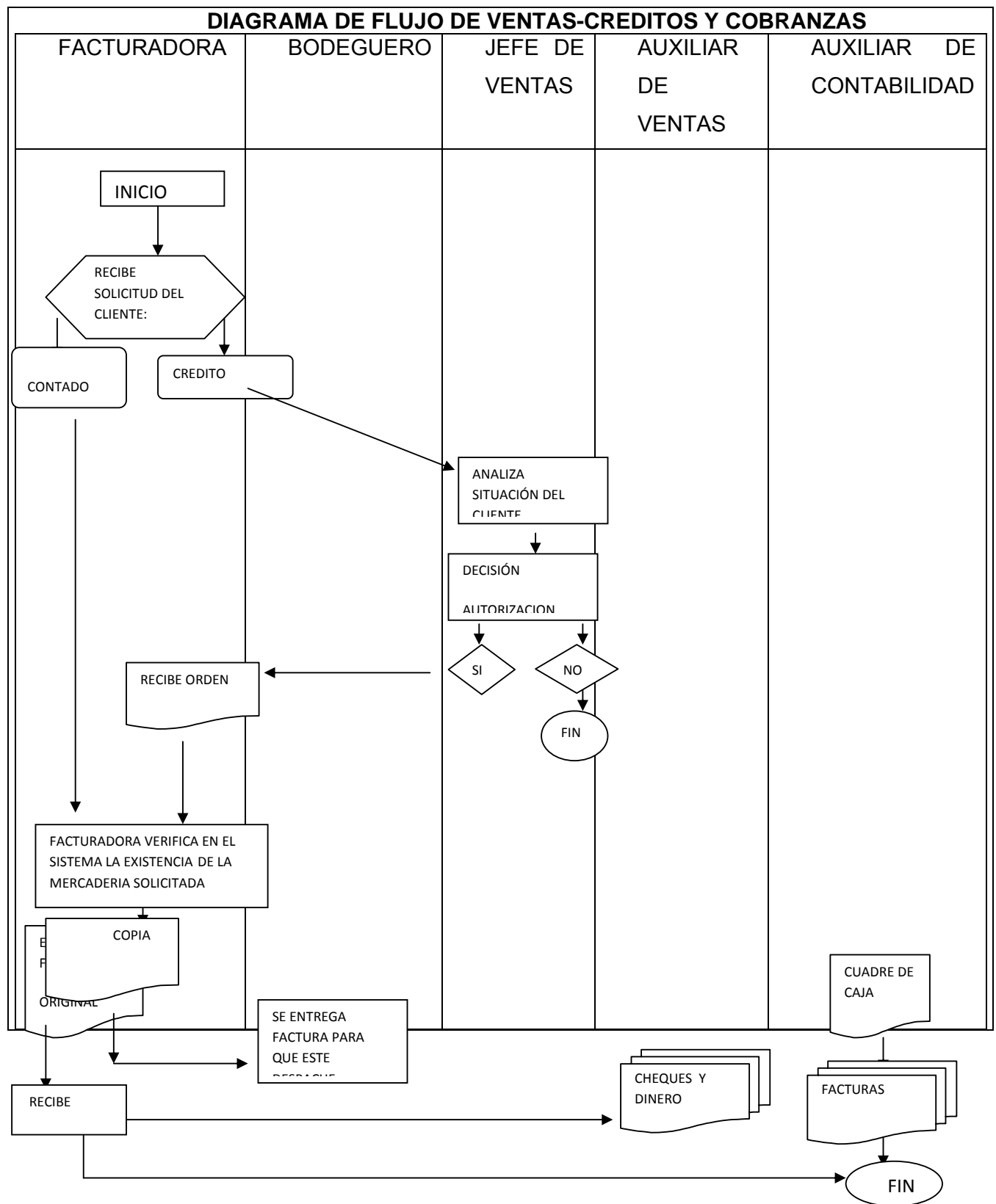


DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRAS



**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos

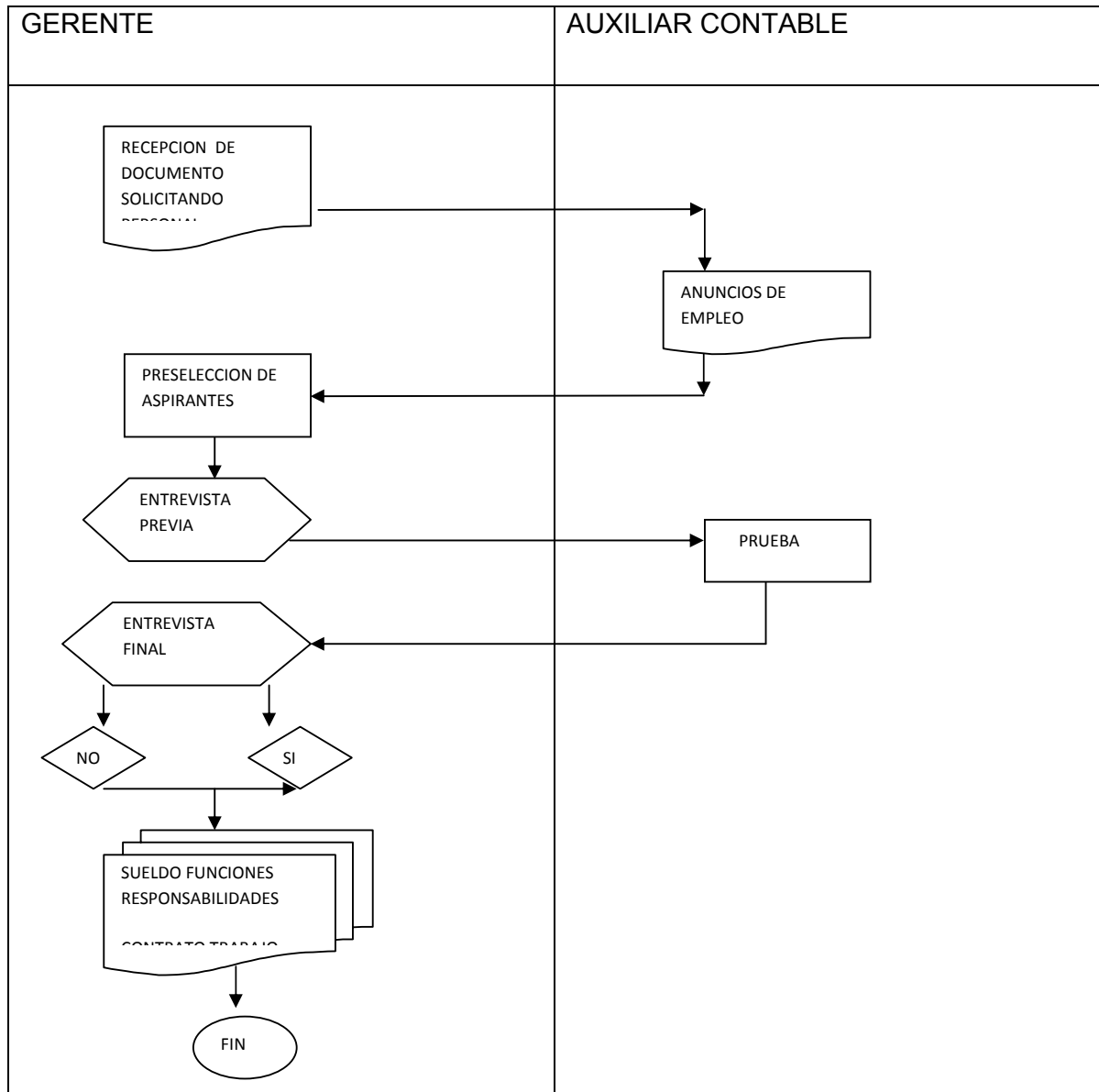


**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



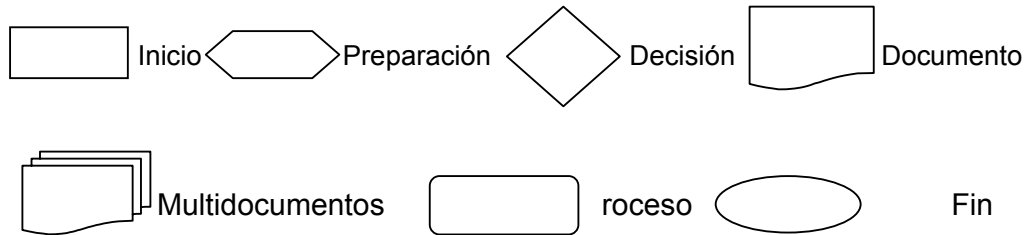
### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### SIMBOLOGIA



### INFORMES Y REGISTROS

REPORTE	RESPONSABLE	USUARIO	PERIODICIDAD
Reporte de Ventas	Auxiliar contable	Auxiliar contable	Semanal para comparaciones internas, y mensual para declaraciones de impuestos.
Reporte de Compras	Auxiliar contable.	Jefa de Compras Auxiliar contable	semanal y mensual
Reporte de Inventarios	Auxiliar contable.	El Gerente Auxiliar contable	anual
Reporte de Créditos a Clientes	Auxiliar contable	Auxiliar contable	semanal

#### ***Utilidad de los Informes***

A través del Reporte de Ventas, la Gerencia analiza los niveles de ventas diarios e investiga las razones de las variaciones tales como bajas significativas en las ventas y toma acciones correctivas.

Los Estados Financieros son utilizados por la Gerencia y los Jefes de cada Departamento para evaluar la marcha de la entidad y el cumplimiento de los objetivos.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## PLANIFICACION ESPECÍFICA

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERATIVA  
PLANIFICACION ESPECIFICA**

Ref. Programa

Nº	Objetivos y Procedimientos	Ref. P/T	Realizado	Supervisado
	<p><b>OBJETIVOS DE LA ETAPA</b></p> <p>Evaluar la estructura de control interno, evaluar y calificar el riesgo de auditoría, identificar áreas críticas y establecer el enfoque de auditoría para el examen.</p> <p><b>CONSIDERACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA Y DEL REPORTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b></p> <p>Revise la estrategia de auditoría definida en el diagnóstico preliminar y compárela con el objetivo general de la auditoría determinando su coherencia y discuta con el equipo las estrategias a aplicar en esta fase.</p> <p><b>EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO.</b></p> <p><b><i>Ambiente de Control</i></b></p> <p><u>Integridad y Valores Éticos.</u></p> <p>Determine Mediante la aplicación de una encuesta, la integridad de la Gerencia y su actitud frente a los valores éticos. Tome en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medida en que las normas disciplinarias son comprendidas y</li> </ul> <p>Aplicadas.</p> <p><u>La Filosofía y Gestión Empresarial</u></p> <p>Por medio de una encuesta determine el estilo de gestión aplicado en el Centro Comercial en base a los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de las situaciones críticas por parte de la gerencia y su actitud frente a los riesgos empresariales aceptados.</li> <li>-Intervención de la gerencia en cuanto a principios y consecución de metas.</li> <li>- Frecuencia con la que se realizan reuniones internas.</li> <li>- Establecimiento de políticas y prácticas contables.</li> </ul>			

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p><u>Estructura Organizativa.</u></p> <p>Mediante indagaciones determine las áreas claves de responsabilidad y autoridad. Considere los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcta delegación de autoridad.</li> <li>- Grado de descentralización para la toma de decisiones.</li> <li>- Segregación de funciones para la autorización de las transacciones, registro y custodia de los bienes.</li> </ul> <p><u>Recursos Humanos Políticas y Prácticas</u></p> <p>Valore mediante encuesta la actitud de la Gerencia frente a las prácticas relacionada con el personal, considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de las políticas de recursos humanos.</li> <li>- Factores analizados para la selección de personal.</li> <li>- Métodos utilizados para la inducción del personal nuevo.</li> <li>- Programas de Capacitación.</li> <li>- Efectividad de las sanciones por incumplimiento de políticas internas.</li> <li>- Asistencia del personal</li> </ul> <p><b><i>Evaluación de Riesgos.</i></b></p> <p><b>Inventarios</b></p> <p>Observe el proceso que se sigue para la recepción de mercaderías determine su confiabilidad.</p> <p>Observe si los métodos de almacenamiento permiten la utilización adecuada del espacio físico disponible y facilitan la localización de los productos.</p> <p>Evalúe el método que se emplea para la valuación de los inventarios y su correcta aplicación.</p> <p>Observe el proceso que se sigue para la transferencia interna de mercaderías y determine su confiabilidad.</p> <p>Mediante la observación, determine la oportunidad del proceso que se sigue para la devolución de las mercaderías próximas a caducar.</p>			
--	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





<p><b>Compras</b></p> <p>A través de una entrevista verifique como se determinan las necesidades de inventarios.</p> <p>Mediante indagaciones determine la efectividad del proceso para la identificación y evaluación de los proveedores.</p> <p>Evalúe el procedimiento de selección de ofertas para determinar su contribución al logro de los objetivos del Centro Comercial.</p> <p><b>Ventas</b></p> <p>Indague y determine si existe una coordinación adecuada para el establecimiento de precios.</p> <p>Indague y determine si las estrategias de comercialización contribuyen al incremento en el nivel de ventas y a la salida de productos con baja rotación.</p> <p><b>Crédito y Cobranzas</b></p> <p>Evalúe los montos y plazos establecidos y verifique su cumplimiento.</p> <p>Indague si los créditos son aprobados por la persona autorizada.</p> <p>Evalúe los procedimientos de cobro y determine su efectividad.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>Indague y verifique el cumplimiento de los procedimientos para el reclutamiento y selección de personal nuevo.</p> <p>Indague acerca de los cambios efectuados en el personal durante el período sujeto a examen.</p> <p>A través de entrevistas con el personal determine si conocen sus funciones.</p> <p>Resuma la información obtenida, analízela y documente por medio de una matriz el riesgo inherente existente en cada uno de los componentes.</p> <p>Considere los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Significatividad del Componente.</li> <li>- La existencia de factores de riesgo y su importancia relativa.</li> <li>- La probabilidad de ocurrencia de errores.</li> </ul>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>En base a los niveles de riesgo de los sistemas, califique el riesgo global del Centro Comercial</p> <p>Evalúe la Gestión de Riesgos realizada por el Centro Comercial.</p> <p><b>Actividades de Control.</b></p> <p>Por medio de cuestionarios verifique el cumplimiento de lo dispuesto para que cada uno de los procesos se realice eficientemente.</p> <p>Considere los siguientes factores en cada sistema:</p> <p><b>Inventarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prácticas empleadas para la recepción de mercaderías.</li><li>- Métodos empleados para la custodia de los bienes y la prevención de robos de la mercadería.</li><li>- Método empleado para la valuación de inventarios.</li><li>- Mecanismos utilizados para trasladar la mercadería de la bodega al almacén.</li><li>- Mecanismos empleados para la devolución de las mercaderías antes de que estas caduquen.</li></ul> <p><b>Compras</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Información y métodos utilizados para determinar las necesidades de adquisición</li><li>- Documentos que se analizan para la selección de proveedores.</li><li>- Documentos que respalden el pedido a los proveedores</li><li>- Documentación que se prepara para realizar los pagos a los proveedores.</li></ul> <p><b>Ventas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa de Ventas.</li><li>- Documentos de Control Interno.</li><li>- Mecanismos de Control para las ventas al contado.</li><li>- Segregación de Funciones Incompatibles.</li><li>- Distribución Física.</li></ul>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>- Personal adecuado.</p> <p>- Coordinación Interdepartamental.</p> <p><b>Créditos y Cobranzas</b></p> <p>- Métodos empleados para el establecimiento de los límites de crédito.</p> <p>- Autorización de los créditos.</p> <p>- Documentos de control para los créditos.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>- Normativa de Recursos Humanos.</p> <p>- Procedimientos para el reclutamiento y selección.</p> <p>- Capacitación.</p> <p>- Mecanismos empleados para determinar las horas extras, suplementarias.</p> <p>Califique el nivel de confianza para cada sistema y determine el riesgo.</p> <p><b>Sistemas de Información y Comunicación.</b></p> <p><b>Inventarios</b></p> <p>Indague acerca de la confiabilidad y utilidad de los reportes de inventarios generados por el sistema.</p> <p>Mediante indagaciones determine si existe una comunicación efectiva entre la bodega y el almacén para la transferencia de mercaderías.</p> <p><b>Compras</b></p> <p>Indague si la información producida por el sistema para la determinación de necesidades es oportuna.</p> <p>Indague acerca de las seguridades que brinda el sistema para el acceso al módulo de compras y su modificación.</p> <p>A través de indagaciones determine si los módulos se encuentran integrados de tal manera que permitan una actualización inmediata de la información para la realización de los pagos.</p> <p><b>Ventas</b></p> <p>Evalúe la seguridad y versatilidad del sistema para el establecimiento de precios.</p> <p>Determine la confiabilidad de los reportes de venta</p>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>utilizados para formular estrategias de comercialización.</p> <p><b>Crédito y Cobranzas</b></p> <p>Indague acerca de las políticas para registrar los créditos y verifique su cumplimiento.</p> <p>A través de una entrevista con el Jefe encargado determine si el crédito calculado por el sistema es confiable.</p> <p>Determinar si los módulos del sistema de registro están integrados entre sí para la actualización de datos.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>Indague sobre el proceso empleado para preparar la información relacionada en cuánto a: horas extras, horas suplementarias, multas, atrasos y faltas.</p> <p><b>Supervisión</b></p> <p><b>Inventarios</b></p> <p>Observe la recepción de mercaderías y verifique la aplicación de los controles establecidos.</p> <p>A través de indagaciones determine la frecuencia con que la Gerencia revisa las mercaderías, para determinar el cumplimiento de las responsabilidades del personal, en cuanto al expendio de productos no caducados y la devolución oportuna de aquellos próximos a caducar.</p> <p>Indague si se realizan recuentos periódicos y determine la efectividad del proceso para el ajuste de diferencias.</p> <p><b>Compras</b></p> <p>Evalúe la coordinación existente entre la Bodega y el Jefe de Compras para determinar si las mercaderías recibidas coinciden con el pedido realizado.</p> <p>A través de indagaciones determine si las compras en grandes volúmenes y de productos nuevos son supervisadas por la Gerencia.</p> <p><b>Ventas</b></p> <p>A través de indagaciones determine si se realizan arqueo de caja diarios.</p> <p>Por medio de entrevistas determine si la Gerencia solicita informes de las ventas a crédito.</p>			
--	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p><b>Créditos y Cobranzas</b></p> <p>Por medio de indagaciones verifique si se realizan informes periódicos de la cartera vencida.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>Observe las actividades realizadas por el Centro Comercial y determine la efectividad de la supervisión efectuada por los jefes de cada área.</p> <p><b><i>Calificación de los factores de riesgo.</i></b></p> <p><b>Plan de Muestreo</b></p> <p>Considere la siguiente información horizontal para todos los sistemas.</p> <p><b><i>Información Horizontal</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Componente evaluado.</li><li>- Calificación del riesgo inherente, de control.</li><li>- Enfoque resumido de auditoría para la siguiente fase, complementado con un detalle esquemático de las instrucciones de auditoría.</li></ul> <p><b><i>Información Vertical</i></b></p> <p>Considere los siguientes componentes para cada uno de los sistemas:</p> <p><b>Inventarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción</li><li>- Almacenamiento</li><li>- Registro</li><li>- Transferencias Internas</li><li>- Evaluaciones</li></ul> <p><b>Compras</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación de necesidades.</li><li>- Identificación y Evaluación de Proveedores.</li><li>- Selección de ofertas.</li><li>- Registro y Pago.</li></ul> <p><b>Ventas</b></p>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación</li><li>- Establecimiento de precios.</li><li>- Estrategias de Comercialización.</li><li>- Atención al Cliente.</li><li>- Registro</li><li>- Evaluación del Desempeño.</li></ul> <p><b>Crédito y Cobranzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación</li><li>- Montos y Plazos.</li><li>- Aprobación.</li><li>- Procedimientos de cobro.</li></ul> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reclutamiento y Selección.</li><li>- Funciones.</li><li>- Remuneración.</li><li>- Capacitación</li><li>- Evaluación del Desempeño</li></ul>			
FUENTE : Planificación Estratégica			Realizado: JC	Supervisado: AD

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**INFORME DE CONTROL INTERNO**

Cuenca, 24 de Febrero de 2010

Ingeniero  
José Burbano  
Gerente del Centro Comercial Burbano  
Presente

En el examen que nos encontramos practicando al Centro Comercial Burbano, hemos realizado la evaluación del sistema de control interno implementado por la Alta Dirección en los sistemas de Compras, Ventas, Crédito y Cobranzas y Recursos Humanos, a fin de determinar su nivel de confiabilidad y los procedimientos que nos permitirán dar un informe sobre la economía, eficiencia y eficacia de sus operaciones, sin ofrecer la seguridad de la correcta operación del sistema de control. Hemos observado algunos factores de riesgo referentes al diseño y/o funcionamiento de los controles que juzgamos son situaciones reportables, que se refieren a importantes deficiencias en la operación de los controles.

Las principales condiciones que se detallan a continuación, se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de éstas últimas permitirá mejorar las actividades del Comercial.

Atentamente,

-----  
Janeth Criollo  
Auditor

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### **1. Elaborar un Código de Conducta permitirá una relación íntegra entre los empleados y la empresa.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que la empresa no cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal que labora en el Centro Comercial. Y al ser una empresa que se encuentra en pleno crecimiento, se ve imprescindible que la dirección elabore un código de ética, para que de esta forma los empleados dirijan sus actitudes en base a esos principios, al igual que es conveniente transmitir a todo el personal para que se sienta comprometida con la empresa y que trabaje en equipo para construir una imagen positiva de la misma.

La falta de este tipo de normas que regulen el comportamiento de los empleados ha originado algunos actos que van en contra de los principios éticos y morales dentro de la organización, violentando los valores sobre los cuales se rige la empresa.

#### **Conclusión:**

Debido a que no existe un código de ética que regule las actitudes de los empleados dentro de la organización se pueden generar actos que vayan en contra de la integridad de quienes conforman el Centro Comercial, así como su imagen ante la sociedad.

#### **Recomendación:**

La empresa deberá implantar como base un Código de Ética, el mismo que sirvan de herramienta de conducta y comportamiento adecuados para el cumplimiento de todo el personal, ajustado a las necesidades de la empresa. El mismo que deberá difundirse tanto interna como externamente en forma verbal y escrita, para de esta manera evitar actos que a falta del código de ética son justificados, también debe existir un compromiso del gerente para cumplir y hacer cumplir los códigos de conducta establecidos, mediante el ejemplo y el liderazgo, este código de conducta

### **2. Clasificar los Objetivos en Estratégicos y Específicos ayudará a tener una mejor visión de lo que se pretende alcanzar.**

En base a la información obtenida, se puede mencionar que la empresa tiene establecido sus objetivos, pero los mismos no están clasificados en

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

estratégicos y específicos; por lo que se recomienda a la gerencia puntualizar los objetivos en estratégicos y específicos.

La falta de clasificación de los objetivos origina que estos no se cumplan a cabalidad causando desperdicio de recursos.

A medida que la empresa crece es necesario que los directivos tengan presente plantear más objetivos los cuales les orienten al cumplimiento de metas y al crecimiento de la misma.

### **Conclusión:**

Mediante encuestas determinamos que los objetivos han sido establecidos en base a la misión y visión del Centro Comercial pero no existe una clasificación en estratégicos y específicos; a mas de que estos no se encuentran establecidos para cada departamento; siendo los únicos los establecidos por el departamento administrativo y financiero. **Recomendación:**

Se recomienda realizar un análisis de los objetivos y clasificarlos en estratégicos y específicos para obtener una mejor visión de lo que se pretende alcanzar.

Además establecer objetivos para cada departamento en función del objetivo principal de Centro Comercial; esto ayudará a visualizar el tiempo que tomará llevarlos a cabo, es decir cuales se deberán cumplir a corto plazo, y cuales se deberán cumplir a largo plazo.

### **3. Distribuir adecuadamente el espacio físico en bodega ayudará a la buena conservación de los productos y a su rápida localización.**

De la observación directa realizada se puede mencionar que la empresa cuenta con un espacio físico amplio, sin embargo la ubicación de los productos se realiza sin considerar un orden específico, es decir, no existen lugares definidos para cada uno de los artículos lo cual dificulta su localización y genera demoras al momento de trasladarlos al almacén. Por otra parte, debido a que los productos no son ubicados en lugares adecuados, éstos sufren daños en sus características físicas y en su calidad.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**Conclusión:**

Luego de haber observado las bodegas del Centro Comercial se establece que el principal problema para el normal desarrollo de sus actividades es la distribución de espacio físico.

**Recomendación:**

Realizar un análisis del espacio físico con el que se cuenta y establecer una redistribución del mismo de acuerdo a los requerimientos de cada producto; así también para una correcta utilización del espacio se recomienda colocar los productos en forma ordenada y según su clase.

**4. El proceso de transferencia de mercaderías internas debería contar con la respectiva documentación respaldatoria.**

El Proceso de transferencia se inicia con el requerimiento de mercadería desde el almacén a bodega, sin embargo se pudo observar que esta actividad se efectúa sin elaborar un documento de transferencia. Lo que ha traído como consecuencias perdidas económicas por mala manipulación y extravío de mercaderías, generando problemas, con los bodegueros que no firman ningún documento que los haga responsables por la mercadería a su cargo.

**Conclusión:**

El no elaborar los documentos internos necesarios provoca que el Centro Comercial no pueda ejercer un control interno efectivo durante el proceso de transferencias de mercaderías, así como una posible desviación de responsabilidades por parte de los bodegueros.

**Recomendaciones:**

El Jefe de Compras deberá elaborar documentos que respalden las transferencias internas y que sustenten responsabilidades de los bodegueros, por triplicado en donde se especifiquen la cantidad, unidades de medida, descripción y enviar una copia a Bodega y la otra al departamento de Contabilidad, lo cual permitirá ejercer controles del manejo de la mercadería.

**5. El contar con un seguro sobre la mercadería y los activos del Centro Comercial ayudará a evitar posibles perdidas futuras por casos fortuitos.**

El inventario y los activos del Centro Comercial no cuentan con ningún tipo de seguro que los proteja. Esto los pone en grave riesgo en caso de existir

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

una catástrofe natural o un siniestro, arriesgando la continuidad de sus actividades.

Esto se debe a que los directivos no han tomado en cuenta la importancia de contar con este tipo de seguros y más aun cuando sus activos son la base de continuidad de su negocio. Es necesario, contratar una póliza de seguro que proteja los activos de la entidad.

### **Conclusión:**

Luego de realizar las entrevistas al personal se determino que la mercadería que posee el centro comercial se la protege de la humedad, se la tiene bajo monitoreo de cámaras de vigilancia; sin embargo no se cuenta con un seguro contra robo y casos fortuitos.

### **Recomendación:**

Recomendamos contratar seguros que protejan los activos y de esta manera se protegería la inversión. También recomendamos realizar un plan de contingencia donde se establezcan los posibles eventos futuros que puedan suceder y afectar al funcionamiento del centro comercial.

### **6.- El realizar presupuestos de manera incorrecta provoca el incumplimiento de objetivos.**

El Departamento Administrativo y Financiero se encarga de realizar el Presupuesto solo en base a años anteriores y no planifica de manera eficiente y oportuna los ingresos y gastos.

El Departamento a cargo debería cumplir con las políticas internas establecidas en lo referente a presupuestos: “Los presupuestos se realizaran anualmente y deberán ser elaborados de manera oportuna y eficiente para el logro de objetivos.

La elaboración incorrecta del Presupuesto causa desperdicio de recursos tanto materiales, humanos y económicos afectando directamente al cumplimiento de objetivos empresariales. Esto se debe principalmente a la falta de coordinación para su elaboración y consideración de un plan para realizarlo.

### **Conclusión:**

Al existir una falta de coordinación y planificación en la elaboración del Presupuesto de la empresa, se realizan presupuestos de manera incorrecta ya

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

que se toma como base los presupuestos de años anteriores, lo que produce un inadecuado funcionamiento de la organización.

**Recomendación:**

Coordinar con los demás departamentos para obtener una información adecuada y poder planificar la elaboración de los presupuestos, sin dejar de lado las políticas establecidas para ello y proporcionar una base de datos real que permita tomar decisiones correctas a la gerencia.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## EJECUCION

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERATIVA  
EJECUCION**

E

Ref. Programa

Nº	Objetivos y Procedimientos	Ref. P/T	Realizado	Supervisado
	<p><b>OBJETIVO DE LA ETAPA</b></p> <p>Aplicar en función del enfoque las pruebas selectivas a base de procedimientos, identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <p>Revise detenidamente la información recopilada en las fases anteriores que tenga relación con el área crítica.</p> <p><u>Inventarios</u></p> <p>Rastree el proceso de recepción de mercaderías para determinar si las prácticas aplicadas aseguran que los pedidos se surtan de acuerdo con lo solicitado en cantidades, especificaciones, tiempo, precio y demás condiciones acordadas.</p> <p>A través de la observación determine si los métodos de almacenamiento aseguran la utilización adecuada del espacio físico y la buena conservación de los productos.</p> <p>Observe la toma física de inventarios para determinar la confiabilidad de este proceso.</p> <p>Inspeccione los documentos que respalden las transferencias de mercaderías para determinar la confiabilidad y seguridad del proceso que se realiza.</p> <p>Indague y determine el método de valoración aplicado para el manejo de mercaderías.</p> <p><u>Compras</u></p>			

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



<p>Analice las técnicas de identificación y evaluación de proveedores empleadas por el Centro Comercial y determine su efectividad.</p> <p>Compare las características de las mercaderías recibidas con los factores económicos, de calidad y de servicios acordados para determinar la efectividad de la selección de ofertas.</p> <p>Inspeccione la documentación respaldatoria relacionada con las compras y determine la confiabilidad del registro contable.</p> <p><u>Ventas</u></p> <p>Compare los precios de los principales productos de la canasta básica familiar establecidos por el Centro Comercial con los de otra entidad de la misma rama para determinar su contribución al cumplimiento de la misión del Comercial.</p> <p>Compare la cantidad de productos antes y después de la aplicación de estrategias de comercialización y determine su efectividad.</p> <p>Mediante la aplicación de una encuesta determine la calidad de la atención brindada por el Comercial</p> <p>Inspeccione la documentación respaldatoria relacionada con las ventas y determine la confiabilidad del registro contable.</p> <p>Mediante la aplicación de indicadores, evalúe el comportamiento de las ventas y determine la efectividad de la gestión realizada.</p> <p><u>Crédito y Cobranzas</u></p> <p>Mediante la aplicación de una encuesta determine si los</p>			
---	--	--	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>montos y plazos establecidos satisfacen sus requerimientos.</p> <p>Obtenga una muestra de las facturas de ventas a crédito y compare si las condiciones constantes en las mismas concuerdan con los montos y plazos establecidos por la Gerencia.</p> <p>Por medio de la aplicación de indicadores determine la efectividad de los procedimientos de cobro aplicados para la reducción de la cartera vencida.</p> <p><u>Recursos Humanos</u></p> <p>Revise los roles de los trabajadores y compruebe que los cálculos son correctos.</p> <p>A través de indagaciones determine si se cumple lo establecido en el Reglamento Interno del Centro Comercial en cuanto al reclutamiento y selección de nuevo personal.</p> <p>Mediante la aplicación de encuestas, determine si los empleados de la Centro Comercial conocen sus funciones para evaluar la efectividad de la comunicación de las mismas.</p> <p>Mediante la aplicación de una encuesta determine las áreas en las cuales se requiere capacitación.</p>			
Fuente: Planificación estratégica	Realizado:  J.C	Supervisado:  A.D	

## AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CENTRO COMERCIAL BURBANO AUDITORIA OPERATIVA CONCLUSION				C
Ref. Programa				
Nº	Objetivos y Procedimientos	Ref. P/T	Realizado	Supervisado
	<p><b>OBJETIVO DE LA ETAPA</b></p> <p>Dar a conocer los resultados del examen concluido a través de la presentación de un informe.</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <p>Obtenga las reacciones del personal responsable con respecto a las conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Revise los hallazgos considerando las reacciones obtenidas.</p> <p>Elabore la estructura del informe de auditoría.</p> <p>Elabore el informe definitivo de gestión, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de Presentación.</li> <li>- Información Introductoria.</li> <li>- Comentarios de los Hallazgos.</li> <li>- Conclusiones.</li> <li>- Recomendaciones.</li> </ul> <p>Prepare la Conferencia Final para la presentación del informe y obtención de las reacciones de la empresa, sus opiniones e información adicional.</p>			
Fuente: Planificación estratégica		Realizado:	Supervisado:	
		J.C	A.D	

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**CENTRO COMERCIAL BURBANO**

**AUDITORIA OPERATIVA**

**INFORME FINAL**

**CUENCA-ECUADOR**

**2011**

**INDICE**

SIGLAS Y ABREVIATURAS  
CARTA DE PRESENTACIÓN  
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA  
MOTIVO  
ALCANCE DE LA AUDITORÍA  
OBJETIVO GENERAL.  
OBJETIVOS PARTICULARES  
PERIODO CUBIERTO  
DESCRIPCION DEL CENTRO COMERCIAL BURBANO  
ASPECTO LEGAL  
ORGANIZACIÓN  
RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO  
RESULTADOS OPERACIONALES

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**SIGLAS Y ABREVIATURAS**

**SIGLAS A UTILIZARSE EN LA AUDITORIA EN EL CENTRO COMERCIAL  
BURBANO**

<b>SIGLA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
NAGAS	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NIA	Normas Internacionales de Auditoría
A.D	Ana Durán
J.C	Janeth Criollo
AO	Auditoría Operativa
Art.	Artículo

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Cuenca, 20 de Junio de 2010

Ingeniero  
José Burbano  
GERENTE DEL CENTRO COMERCIAL BURBANO  
Presente

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la Auditoría Operativa al Centro Comercial Burbano, por el período comprendido Enero – Diciembre de 2008, con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, aplicables a su empresa. y la orden de trabajo N° AO-01 con fecha 01 de Diciembre de 2009, éstas normas requieren que el trabajo sea debidamente planificado y ejecutado para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo; igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables; para el efecto se incluyeron las técnicas y procedimientos de auditoría que consideramos necesarios.

Dirigimos esta auditoría a los siguientes sistemas: Compras, Inventarios, Ventas, Créditos y Cobranzas; y Recursos Humanos

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar las operaciones realizadas por el Comercial.

Confirmamos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo del Comercial, dejando constancia de nuestro reconocimiento a la colaboración por parte de todos aquellos que integran esta empresa para realizar este trabajo.

Atentamente:

-----  
Janeth Criollo C.  
Auditor Jefe de Equipo

-----  
Ana Durán R.  
Supervisor.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**ENFOQUE DE LA AUDITORIA**

**MOTIVO DEL EXAMEN:** Por petición del Ing. José Burbano, Gerente del Centro Comercial Burbano, según oficio # 11254, de 23 de Noviembre del 2009.

**ALCANCE:** Período: Corresponde el período fiscal comprendido entre el 1 de Enero y 31 de Diciembre del 2008.

El examen incluirá el análisis de los siguientes Sistemas:

- Compras
- Inventarios
- Ventas
- Créditos y Cobranzas
- Recursos Humanos

Además incluye la evaluación del sistema de control interno.

**OBJETIVO GENERAL:** Realizar el examen y evaluación de las actividades en el Centro Comercial Burbano para determinar el grado de Eficiencia, Eficacia y Economía en sus operaciones; proporcionando a la dirección la herramienta para la correcta toma de decisiones.

**OBJETIVOS PARTICULARES**

1. Determinar si las políticas de inventarios aseguran el mantenimiento de niveles adecuados de mercaderías y proveen las seguridades físicas necesarias para su conservación y protección.
2. Verificar si los procesos de compra permiten obtener suficientes y variadas alternativas para la adquisición oportuna de productos de calidad a costos bajos.
3. Evaluar si los procedimientos de ventas permiten satisfacer las exigencias de los clientes en cuanto a atención, calidad y cantidad de los productos y si existe una coordinación interdepartamental efectiva para el establecimiento de precios.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. Determinar si los procedimientos para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los clientes y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa; y establece si la metodología de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de decisiones en cuanto a la cartera vencida.

5. Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.

**PERIODO CUBIERTO:** el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

### DESCRIPCIÓN DEL CENTRO COMERCIAL BURBANO

El Centro Comercial Burbano, esta ubicado en las Calles Mariano Cueva 12-67 entre Vega Muñoz y Sangurima. La principal actividad del Centro Comercial, es la distribución de productos de primera necesidad al por mayor y menor.

Con el tiempo y debido a la gran acogida que tuvo en el medio, el negocio se fue expandiendo y se vio en la necesidad de ampliar su espacio y contratar personal para brindar un mejor servicio a su clientela,

Hoy en día este comercial es un importante distribuidor de productos como: Toni, Proesa, Zhumir, Guitig, Confiteca, Panolini, Deja, La Universal, Colgate, Colombina, La Favorita, Frito Lay, Adams, Familia, Nabisco, Nestlé, Sabora, Baldore, Ile, etc.

### ASPECTO LEGAL

El Centro Comercial Burbano se encuentra regulado por varias leyes entre las más importantes tenemos:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Compañías
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Municipal
- Otras leyes y normas aplicables

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## ORGANIZACION

El centro Comercial Burbano está conformado por el Gerente General, que a su vez es el dueño de la empresa.

Cuentan con los siguientes Departamentos:

- Departamento Administrativo y Financiero
- Departamento de Compras
- Departamento de Ventas

El Departamento Administrativo y financiero está conformado:

- Contador
- Auxiliar de contabilidad.

El Departamento de Compras cuenta con:

- Jefe de Compras,
- Un auxiliar de compras
- Dos Bodegueros

El Departamento de Ventas cuenta con:

- Jefe de Ventas
- Un auxiliar de ventas.
- Tres facturadoras.
- Asistente de Limpieza

## RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO

### **1. Elaborar un Código de Conducta permitirá una relación integra entre los empleados y la empresa.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que la empresa no cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal que labora en el Centro Comercial. Y al ser una empresa que se encuentra en pleno crecimiento, se ve imprescindible que la dirección elabore un código de ética, para que de esta forma los empleados dirijan sus actitudes en base a esos principios, al igual que es conveniente transmitir a todo el personal para

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

que se sienta comprometida con la empresa y que trabaje en equipo para construir una imagen positiva de la misma.

La falta de este tipo de normas que regulen el comportamiento de los empleados ha originado algunos actos que van en contra de los principios éticos y morales dentro de la organización, violentando los valores sobre los cuales se rige la empresa.

### **Conclusión:**

Debido a que no existe un código de ética que regule las actitudes de los empleados dentro de la organización se pueden generar actos que vayan en contra de la integridad de quienes conforman el Centro Comercial, así como su imagen ante la sociedad.

### **Recomendación:**

La empresa deberá implantar como base un Código de Ética, el mismo que sirvan de herramienta de conducta y comportamiento adecuados para el cumplimiento de todo el personal, ajustado a las necesidades de la empresa. El mismo que deberá difundirse tanto interna como externamente en forma verbal y escrita, para de esta manera evitar actos que a falta del código de ética son justificados, también debe existir un compromiso del gerente para cumplir y hacer cumplir los códigos de conducta establecidos, mediante el ejemplo y el liderazgo, este código de conducta

### **2. Clasificar los Objetivos en Estratégicos y Específicos ayudaría a tener una mejor visión de lo que se pretende alcanzar.**

En base a la información obtenida, se puede mencionar que la empresa tiene establecido sus objetivos, pero los mismos no están clasificados en estratégicos y específicos; por lo que se recomienda a la gerencia puntualizar los objetivos en estratégicos y específicos.

La falta de clasificación de los objetivos origina que estos no se cumplan a cabalidad causando desperdicio de recursos.

A medida que la empresa crece es necesario que los directivos tengan presente plantear más objetivos los cuales les orienten al cumplimiento de metas y al crecimiento de la misma.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**Conclusión:**

Mediante encuestas determinamos que los objetivos han sido establecidos en base a la misión y visión del Centro Comercial pero no existe una clasificación en estratégicos y específicos; a mas de que estos no se encuentran establecidos para cada departamento; siendo los únicos los establecidos por el departamento administrativo y financiero. **Recomendación:**

Se recomienda realizar un análisis de los objetivos y clasificarlos en estratégicos y específicos para obtener una mejor visión de lo que se pretende alcanzar.

Además establecer objetivos para cada departamento en función del objetivo principal de Centro Comercial; esto ayudará a visualizar el tiempo que tomará llevarlos a cabo, es decir cuales se deberán cumplir a corto plazo, y cuales se deberán cumplir a largo plazo.

**3. Distribuir adecuadamente el espacio físico en bodega ayudará a la buena conservación de los productos y a su rápida localización.**

De la observación directa realizada se puede mencionar que la empresa cuenta con un espacio físico amplio, sin embargo la ubicación de los productos se realiza sin considerar un orden específico, es decir, no existen lugares definidos para cada uno de los artículos lo cual dificulta su localización y genera demoras al momento de trasladarlos al almacén. Por otra parte, debido a que los productos no son ubicados en lugares adecuados, éstos sufren daños en sus características físicas y en su calidad.

**Conclusión:**

Luego de haber observado las bodegas del Centro Comercial se establece que el principal problema para el normal desarrollo de sus actividades es la distribución de espacio físico.

**Recomendación:**

Realizar un análisis del espacio físico con el que se cuenta y establecer una redistribución del mismo de acuerdo a los requerimientos de cada producto; así también para una correcta utilización del espacio se recomienda colocar los productos en forma ordenada y según su clase.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**4. El proceso de transferencia de mercaderías internas debería contar con la respectiva documentación respaldatoria.**

El Proceso de transferencia se inicia con el requerimiento de mercadería desde el almacén a bodega, sin embargo se pudo observar que esta actividad se efectúa sin elaborar un documento de transferencia. Lo que ha traído como consecuencias pérdidas económicas por mala manipulación y extravío de mercaderías, generando problemas, con los bodegueros que no firman ningún documento que los haga responsables por la mercadería a su cargo.

**Conclusión:**

El no elaborar los documentos internos necesarios provoca que el Centro Comercial no pueda ejercer un control interno efectivo durante el proceso de transferencias de mercaderías, así como una posible desviación de responsabilidades por parte de los bodegueros.

**Recomendaciones:**

El Jefe de Compras deberá elaborar documentos que respalden las transferencias internas y que sustenten responsabilidades de los bodegueros, por triplicado en donde se especifiquen la cantidad, unidades de medida, descripción y enviar una copia a Bodega y la otra al departamento de Contabilidad, lo cual permitirá ejercer controles del manejo de la mercadería.

**5. El contar con un seguro sobre la mercadería y los activos del Centro Comercial ayudará a evitar posibles pérdidas futuras por casos fortuitos.**

El inventario y los activos del Centro Comercial no cuentan con ningún tipo de seguro que los proteja. Esto los pone en grave riesgo en caso de existir una catástrofe natural o un siniestro, arriesgando la continuidad de sus actividades.

Esto se debe a que los directivos no han tomado en cuenta la importancia de contar con este tipo de seguros y más aun cuando sus activos son la base de continuidad de su negocio.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es necesario, contratar una póliza de seguro que proteja los activos de la entidad.

### **Conclusión:**

Luego de realizar las entrevistas al personal se determino que la mercadería que posee el centro comercial se la protege de la humedad, se la tiene bajo monitoreo de cámaras de vigilancia; sin embargo no se cuenta con un seguro contra robo y casos fortuitos.

### **Recomendación:**

Recomendamos contratar seguros que protejan los activos y de esta manera se protegería la inversión. También recomendamos realizar un plan de contingencia donde se establezcan los posibles eventos futuros que puedan suceder y afectar al funcionamiento del centro comercial.

### **6.- El realizar presupuestos de manera incorrecta provoca el incumplimiento de objetivos.**

El Departamento Administrativo y Financiero se encarga de realizar el Presupuesto solo en base a años anteriores y no planifica de manera eficiente y oportuna los ingresos y gastos.

El Departamento a cargo debería cumplir con las políticas internas establecidas en lo referente a presupuestos: “Los presupuestos se realizaran anualmente y deberán ser elaborados de manera oportuna y eficiente para el logro de objetivos.

La elaboración incorrecta del Presupuesto causa desperdicio de recursos tanto materiales, humanos y económicos afectando directamente al cumplimiento de objetivos empresariales. Esto se debe principalmente a la falta de coordinación para su elaboración y consideración de un plan para realizarlo.

### **Conclusión:**

Al existir una falta de coordinación y planificación en la elaboración del Presupuesto de la empresa, se realizan presupuestos de manera incorrecta ya

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

que se toma como base los presupuestos de años anteriores, lo que produce un inadecuado funcionamiento de la organización.

### **Recomendación:**

Coordinar con los demás departamentos para obtener una información adecuada y poder planificar la elaboración de los presupuestos, sin dejar de lado las políticas establecidas para ello y proporcionar una base de datos real que permita tomar decisiones correctas a la gerencia.

## **RESULTADOS OPERACIONALES**

### **1. EL INCUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL, Y LA FALTA DE RECONOCIMIENTO DE TIEMPO ADICIONAL LABORADO NO PERMITEN EL CALCULO DE UN SUELDO JUSTO.**

El Comercial Burbano, en el departamento Administrativo y Financiero es el auxiliar contable el encargado de elaborar los respectivos roles de pago de cada empleado, para ello al inicio de la actividad laboral el Gerente indica verbalmente cual es el sueldo y horarios a cumplir en determinado puesto; para posteriormente previo acuerdo firmar los contratos laborales, sin embargo existe problemas con el incumplimiento laboral de los empleados quienes deben desempeñar sus labores las 8 horas de trabajo diarias, ni el empleador reconoce el pago por tiempo extra.

Por lo que se esta incumpliendo con lo que por ley se registra en el Art. 47 del Código de Trabajo. De la jornada máxima que establece que se debe laborar 8 horas diarias y 40 a la semana, así también con el art. 55 del mismo código: "Remuneración de horas Suplementarias y Extraordinarias que menciona que el empleador debe reconocer las horas adicionales a la jornada normal de trabajo.

Esto se debe a la falta de aplicación de un mecanismo que registre las horas de entrada y salida de todos quienes trabajan en la empresa y por ello se han venido presentando problemas de atrasos.

El no contar con ningún tipo de sistema que permita registrar el cumplimiento de la jornada laboral, trae consigo el cumplimiento irregular del trabajo de los empleados perjudicando en tiempo y dinero al Comercial.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **CONCLUSION**

Se hallan problemas con el cumplimiento laboral de los empleados quienes no cumplen con sus labores las 8 horas de trabajo diarias; así también existen problemas con el empleador que no reconoce el pago por tiempo extra laborado; esto se debe principalmente por la falta de aplicación de un mecanismo que registre las horas de entrada y salida de todos quienes trabajan en la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

Es necesaria la aplicación del modulo existente en el sistema informático “acceso a planilla de control de asistencia del personal”, el mismo que esta diseñado para registrar las horas de entrada y salida de cada uno de los empleados, mediante una clave personal (login-password). Para ello adjuntamos el anexo 5 en donde se detalla su proceso

### **2. EL USO CORRECTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN AYUDARA A UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.**

El Gerente es quien organiza las reuniones con el personal, siendo llevadas a cabo por lo general una vez al mes, se las realiza con la finalidad de informar hechos que se creen de importancia, y que es necesario que conozcan todos los empleados del Comercial.

Lo que se trata de informar mediante éstas reuniones es lo que respecta a cambios de políticas internas, leyes tributarias, programas de capacitación que se pretende dar, problemas que se dan con los clientes, etc.

Al utilizar como único canal de información las reuniones, los empleados no captan al cien por ciento lo que se pretende informar.

Dentro de los principios administrativos, Henry Fayol recomienda que para una efectiva comunicación se utilizará los medios que estén a su alcance por ejemplo: folletos, comunicación interna, circulares, reuniones, mesas de trabajo y cualquier otro medio disponible en el momento.”

Esto se debe a la mala utilización de las herramientas de comunicación disponibles por parte de la administración; conjuntamente con la falta de una adecuada planificación, el no utilizar los medios escritos como una herramienta

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



adicional para informar, produce distorsión, confusión y vacíos de información en los empleados.

## **CONCLUSION**

Al utilizar como único canal de información las reuniones, los empleados no captan al cien por ciento lo que se pretende informar. Esto se debe a la mala utilización de las herramientas de comunicación disponibles por parte de la administración.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda realizar una planificación de las reuniones que se pretenden realizar, en donde se incluyan medios escritos de información como folletos, circulares, trípticos que ayuden a transmitir correctamente la información que se pretende dar y se evite confusiones e inconvenientes. (Sírvase revisar el anexo 6).

### **3. LA DESVIACIÓN DE RESPONSABILIDADES ENTRE PERSONAL DE VENTAS NO PERMITEN UNA ATENCIÓN ADECUADA A LOS CLIENTES.**

El Departamento de ventas esta conformado por el Jefe de Ventas, Auxiliar de Ventas y Facturadoras, cada uno de ellos tiene distintas actividades y responsabilidades las mismas constan por escrito en un manual y son dadas a conocer de manera verbal al ingreso del personal.

Sin embargo existen problemas en cuanto al cobro de las facturas a crédito, ya que en la actualidad cualquiera de las facturadoras lo realizan.

Incumpliendo lo que se establece en el manual de funciones:

Jefe de Ventas: obtener información que pudiera interesar al área de Mercadeo como nuevos productos, competidores, precios; realizar reportes de ventas, concesión de créditos.

Auxiliar de Ventas: recibir la nota de pedido del cliente, estar en comunicación continua con Bodega para que se proceda al despacho respectivo; efectuar el cobro de facturas pendientes o vencidas.

Facturadoras: atención directa a los clientes, cobro de facturas al contado.

Causando inconvenientes con aquellos clientes que realizan compras al contado y tienen que esperar mayor tiempo por el cobro de esas facturas; esto

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

se debe principalmente por la falta de comunicación por escrito de las funciones al personal, y que por diversos motivos el auxiliar de ventas se ausenta creando un ambiente de confusión en el desarrollo de actividades.

### CONCLUSION

El que realice el cobro de las ventas a crédito las Facturadoras, trae consigo pérdida de tiempo, tanto para el personal como para los clientes quienes quieren agilidad en el cobro de sus compras.

### RECOMENDACIÓN

Se recomienda informar por escrito las funciones al personal del Centro Comercial; en especial a aquellos que conforman el Departamento de Ventas, para que efectúen sus responsabilidades de acuerdo a lo dispuesto en el manual, y así evitar desperdicios de recursos y mejorar la atención que se brinda a los clientes. Y en caso de faltar el responsable de realizar cierta actividad delegar un suplente para que este con autorización respectiva pueda efectuar dicha labor. (Revisar anexo 7)

#### **4. LA EMISIÓN DE FACTURAS POR LOS MONTOS REALES Y EN EL MOMENTO DE LA TRANSACCIÓN DEL BIEN EVITARÁ QUE EL COMERCIAL SEA SUJETO DE SANCIONES POR EL ORGANISMO COMPETENTE.**

En el centro comercial en ocasiones los Comprobantes de Venta no son entregados al consumidor oportunamente.

Incumpliendo lo que establece en el Artículo 64 de la Ley de Régimen Tributario Interno en el párrafo primero. Este incumplimiento se encuentra tipificado en el Código Orgánico Tributario, Art. 315 como falta reglamentaria. Las consecuencias de una falta reglamentaria por parte del Comercial irán desde una multa hasta reclusión menor ordinaria, conforme a lo establecido en el Art. 323. En caso de darse una situación de estas, se vería afectada la operatividad e imagen del Comercial.

Esto se debe principalmente a las ventas por valores pequeños y son acumulados; por valores poco significativos o por que los clientes lo requieren por ahorrar tiempo.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La no entrega de comprobantes de venta puede conllevar a una sanción por parte de la Administración Tributaria, lo que podría causar pérdidas ya sea por multas, cierre temporal y si se reincide podría llegar al cierre definitivo de las operaciones.

### CONCLUSION

En el centro comercial en ocasiones los Comprobantes de Venta no son entregados al consumidor oportunamente; esto se debe principalmente a las ventas por valores pequeños y son acumulados; por valores poco significativos o por que los clientes lo requieren por ahorrar tiempo, lo que puede conllevar a una sanción por parte de la Administración Tributaria.

### RECOMENDACIÓN

Implementar sanciones para quienes tienen a su cargo la emisión de las facturas y no las entregan oportunamente, adicionalmente incentivar a los clientes para que soliciten su factura explicando la importancia del comprobante de venta para él, como para el Comercial, creando una cultura tributaria y de esta manera evitando cualquier tipo de sanción por parte de la Administración Tributaria. (Revisar anexo 8)

### **5. EL CONTROL PERMANENTE DEL INVENTARIO EVITARÁ QUE EXISTAN DIFERENCIAS ENTRE EL INVENTARIO FÍSICO Y EL CONTABLE.**

El Comercial Burbano cuenta con el espacio físico adecuado para el almacenamiento de la mercadería; cuenta con 2 bodegueros quienes ayudan al control y manejo de las mismas.

Al realizar un muestreo de los productos del inventario para establecer si existieron diferencias entre las cantidades físicas y contables, se encontró que en un 25% de los productos existieron diferencias

Esto se debe a que se realiza el control del inventario una vez al año durante los dos primeros días del siguiente año, dando lugar a que no concuerde el inventario físico con el contable, debido a que la cantidad de productos y ventas que tiene el comercial es relevante; así también al venderse productos de primera necesidad su rotación es constante, por lo que realizar una sola toma física al año no contribuye al control del inventario.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El realizar una sola toma física al año ha traído como consecuencia irregularidades en las cantidades de los productos, por lo que está generándose pérdidas económicas.

### CONCLUSION

Al realizar un muestreo de los productos del inventario para establecer si existieron diferencias entre las cantidades físicas y contables, se encontró que en un 25% de los productos existieron diferencias, esto se debe a que se realiza el control del inventario una vez al año dando lugar a que no concuerde el inventario físico con el contable.

### RECOMENDACIÓN

El Departamento de Compras conjuntamente con el Departamento Administrativo y Ventas deberán coordinar para realizar una toma física del inventario cada 6 meses, lo que contribuirá a un mejor control, y evitará pérdidas económicas. (Revisar anexo 9)

Esperando que el presente les sirva para contribuir al desarrollo del Comercial; nos suscribimos de usted:

Atentamente,

.....

.....

Ana Durán R.

Janeth

Criollo C

SUPERVISOR

JEFE DE

EQUIPO

### CONCLUSIONES

Una vez realizada la auditoría obtuvimos los resultados que nos permiten establecer los puntos fuertes, los cuales contribuyen a que la empresa de cumplimiento de las expectativas y metas trazadas:

1. El Comercial elimina intermediarios para así abaratar costos.
2. Para el desenvolvimiento del personal el Comercial les brinda motivación y capacitación, lo cual es un punto muy importante y positivo que debe seguirse fomentando.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. La empresa maneja un banco de datos de los clientes y proveedores para así poder agilizar las compras y ventas de los productos, como también dar atención inmediata a los pedidos de los clientes y los requerimientos de la empresa.

Seguidamente detallaremos los puntos débiles que deberán considerar los directivos para que ayude a superar éstas deficiencias:

4. Debido a que no existe un código de ética que regule las actitudes de los empleados dentro de la organización se pueden generar actos que vayan en contra de la integridad de quienes conforman el Centro Comercial, así como su imagen ante la sociedad.
5. Se hallan problemas con el cumplimiento laboral de los empleados quienes no cumplen con sus labores las 8 horas de trabajo diarias; así también existen problemas con el empleador que no reconoce el pago por tiempo extra laborado; esto se debe principalmente por la falta de aplicación de un mecanismo que registre las horas de entrada y salida de todos quienes trabajan en la empresa.
6. Al utilizar como único canal de información las reuniones, los empleados no captan al cien por ciento lo que se pretende informar. Esto se debe a la mala utilización de las herramientas de comunicación disponibles por parte de la administración.
7. Existen problemas en cuanto al cobro de las facturas a crédito, ya que en la actualidad cualquiera de las facturadoras lo realizan; incumpliendo lo que se establece en el manual de funciones, causando inconvenientes con aquellos clientes que realizan compras al contado y tienen que esperar mayor tiempo por el cobro de esas facturas.
8. En el centro comercial en ocasiones los Comprobantes de Venta no son entregados al consumidor oportunamente; esto se debe principalmente a las ventas por valores pequeños y son acumulados; por valores poco significativos o por que los clientes lo requieren por

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ahorrar tiempo, lo que puede conllevar a una sanción por parte de la Administración Tributaria.

9. Al realizar un muestreo de los productos del inventario para establecer si existieron diferencias entre las cantidades físicas y contables, se encontró que en un 25% de los productos existieron diferencias, esto se debe a que se realiza el control del inventario una vez al año dando lugar a que no concuerde el inventario físico con el contable.

### RECOMENDACIONES

Con esta Auditoría Operativa lo que se busca es ayudar a la Administración y a la Directiva del Centro Comercial Burbano, así como a sus empleados para tener un adecuado desarrollo de sus actividades.

1. El Centro Comercial deberá implantar como base un Código de Ética por escrito, que sirva de herramienta de conducta y comportamiento adecuados para el cumplimiento de todo el personal, ajustado a las necesidades de la empresa, el mismo que deberá difundirse tanto en forma verbal y escrita, para de esta manera evitar actos que a falta del código de ética son justificados.
2. Es necesaria la aplicación del modulo existente en el sistema informático “acceso a planilla de control de asistencia del personal”, el mismo que esta diseñado para registrar las horas de entrada y salida de cada uno de los empleados, mediante una clave personal (login-password). Para ello adjuntamos el anexo 10 en donde se detalla su proceso.
3. Se recomienda realizar una planificación de las reuniones que se pretenden realizar, en donde se incluyan medios escritos de información como folletos, circulares, trípticos que ayuden a transmitir correctamente la información que se pretende dar y se evite confusiones e inconvenientes.

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. Se recomienda informar por escrito las funciones al personal del Centro Comercial; en especial al Personal de Ventas, para que efectúen sus responsabilidades de acuerdo a lo dispuesto en el manual, y así evitar desperdicios de recursos y mejorar la atención que se brinda a los clientes. Y en caso de faltar el responsable de realizar cierta actividad delegar un suplente para que este con autorización respectiva pueda efectuar dicha labor.
5. Implementar sanciones para quienes tienen a su cargo la emisión de las facturas y no las entregan oportunamente, adicionalmente incentivar a los clientes para que soliciten su factura explicando la importancia del comprobante de venta para él, como para el Comercial, creando una cultura tributaria y de esta manera evitando cualquier tipo de sanción por parte de la Administración Tributaria.
6. El Departamento de Compras conjuntamente con el Departamento Administrativo y Ventas deberán coordinar para realizar una toma física del inventario cada 6 meses, lo que contribuirá a un mejor control, y evitará pérdidas económicas.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### BIBLIOGRAFIA

#### **LIBROS**

ARENS Alvin, "AUDITORIA UN NUEVO ENFOQUE EMPRESARIAL", Ediciones Pretince Hall Hispanoamericana, SA, 1997

BACON, A. Charles, "Manual de Auditoría Interna", Unión Tipográfica Editorial, 1979

BAHAMONDE, Ivan, "Auditoría Administrativa-Operacional"

COOK,J,WINKLE, G "Auditoría", MC Graw Hill,1987

Enciclopedia de la Auditoría, Océano Grupo Editorial, Barcelona 2001

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, "Auditoria Operacional", 1995

JORDI MAS/CARLES RAMIO, "La auditoría operativa en la práctica

Larry P. Bailey , Oscar J. Holzmann, "Guía de Auditoría, Madrid España, 1999

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Editora luz de América. Ecuador, 2001

SLOSSE, Carlos, "Auditoría un Nueva Enfoque Empresarial", Ediciones Macchi, Argentina, 1997

#### **TESIS**

LLIVICURA, Sandra y, TOLEDO VANESSA, 2008, Auditoría Operativa al Departamento de Adquisición y Comercialización del Centro Médico Quirúrgico Fundación Hogar del Ecuador, Universidad de Cuenca.

MARTINEZ, Johana y, SERRANO, Ruth, 2009, Auditoría de Gestión al Comisariato de la Asociación de Docentes, Empleados y Trabajadores de la Universidad Politécnica Salesiana, Universidad de Cuenca.

NOLIVOS, Zulay y, CRESPO Fernanda, 2009, Evaluación del Control Interno y Propuesta de Mejoramiento del Control Interno para la Empresa DIMIGON CIA. LTDA, Universidad de Cuenca.

#### **Leyes**

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado de Ecuador.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**Internet**

<http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/normas-auditoria-3>

<http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/index.../32>

**OTROS**

ILACIF, “Auditoria Operacional”, tomo 2

IMCP “ESQUEMA BASICO DE LA A.O.”BOLETIN N 1

PEÑA, Genaro; “Apuntes de la Materia Auditoría de Gestión”

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## ANEXOS

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos

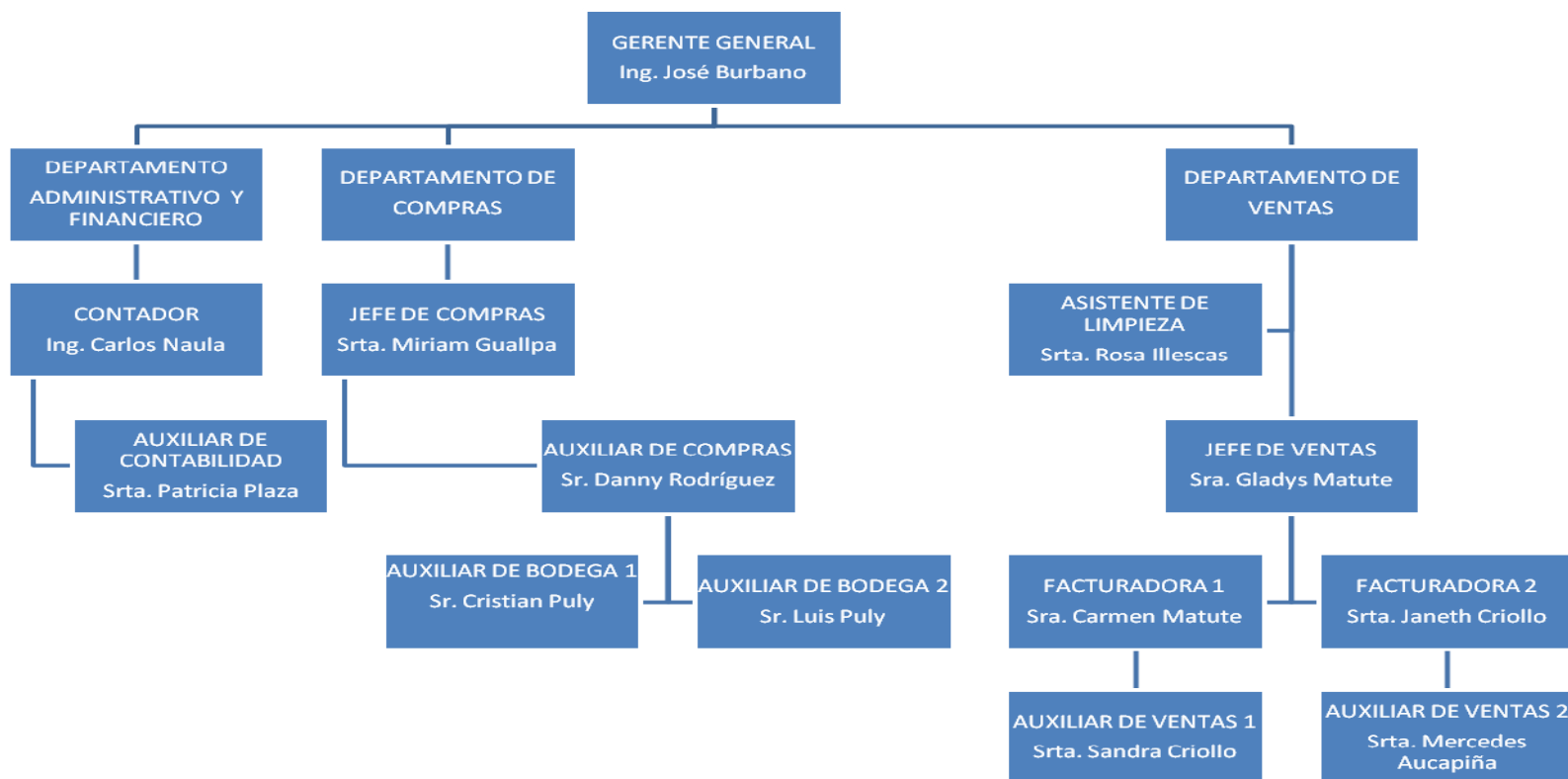




UNIVERSIDAD DE CUENCA

## ANEXO 1

### CENTRO COMERCIAL BURBANO ORGANIGRAMA



#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos

**ANEXO 2**

CENTRO COMERCIAL BURBANO AUDITORIA OPERACIONAL	
<div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-top: -20px; margin-right: 10px;">P/PP-01</div> <p><b>Período del examen:</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008</p>	
DESCRIPCIÓN	
<b>Entrevista al Gerente General</b>	
<p><b>1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?</b> No.</p> <p><b>2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?</b> Sí. Con el Ejemplo de los Directivos</p> <p><b>3.- ¿La empresa ha tenido algún crecimiento notable?</b> Sí. En los últimos años hemos crecido notablemente habiendo la necesidad de contratar más personal y ampliar el local.</p> <p><b>4.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?</b> Sí, para ello se supervisa y controla que la labor de los empleados sea eficiente, exigiendo mayor esfuerzo y mediante incentivos se logra trabajar para conseguirlos.</p> <p><b>5.- ¿Existe supervisión de las actividades de la empresa?</b> Sí. Yo personalmente me encargo de vigilar las principales actividades.</p> <p><b>6.- ¿Se ofrecen garantías de los productos a los clientes?</b> No porque en la mayoría de los casos tratamos de cumplir con las expectativas de los clientes.</p> <p><b>7.- ¿Existe dependencia de instituciones financieras?</b> Sí al momento trabajamos con el Banco del Austro solamente.</p> <p><b>8.- ¿Se da capacitación al personal en forma periódica?</b> Sí. Cada vez que se ve necesario se realizan las capacitaciones respectivas.</p> <p><b>9.- ¿Se dan reuniones con el personal, cada que tiempo?</b> Sí. Se realizan reuniones con cada empleado del Centro Comercial cada mes y reuniones grupales cuando se ve necesario.</p> <p><b>10.- ¿Se están cumpliendo con las políticas establecidas para el manejo del personal?</b> Sí se trata de cumplir con todas las políticas a medida de lo posible.</p> <p><b>11.- ¿Existen sanciones para el personal que incumplan con las tareas a su cargo?</b> Sí tratamos de ser exigentes en este tipo de acontecimientos.</p> <p><b>12.- ¿Se aplica algún tipo de seguridad para la mercadería y el centro comercial en general?</b> Contamos con seguridad privada que consta de alarmas y cámaras de vigilancia en cada sitio del Centro Comercial.</p> <p><b>13.- ¿Existen planes para la empresa? ¿Estos están delimitados para su cumplimiento?</b> Sí existen planes y se trata de cumplirlos en su mayoría. Estos no están delimitados.</p>	
Observaciones..... .....	Realizado por: J.C Supervisado por: A.D Fecha:09-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/PP-02

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Entrevista al auxiliar contable**

**1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?**

No.

**2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?**

Si. Con el Ejemplo de los Directivos

**3.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?**

Si, se trata de hacer una labor conjunta para de esta manera lograr lo propuesto por la gerencia.

**4.- ¿Se cumple con la normativa contable a aplicar en el Comercial?**

Si se cumple con todo lo establecido para evitar de esta manera cualquier tipo de sanción o problemas con las instituciones reguladoras.

**5.- ¿Se está pendiente de los cambios en cuestiones tributarias para presentar información real?**

Si. Estoy actualizando constantemente en cuanto a estos cambios ya que pueden afectar a las decisiones que se puedan tomar en el futuro.

**6.- ¿Se producen errores al ingresar costos de los productos al sistema?**

Si. Hay ocasiones en que se ingresan mal los costos debido a la mala digitación sobretodo.

**7.- ¿Ha tenido algún problema con el sistema operativo que se maneja en el centro comercial?**

Si. Hubieron ocasiones en el que la capacidad de servidor no era suficiente para la información que se producía pero se procedió al cambio de las maquinas con una mayor capacidad de recepción de información.

**8.- ¿Se aplica algún tipo de control para presentar información sin errores o para minimizar estos?**

Todos los datos presentados son revisados por el Contador General y cualquier duda se la despeja mediante una comunicación continua entre los dos.

Observaciones.....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:10-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/TPP-03

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Entrevista a Facturadora**

**1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?**

No.

**2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?**

Si. Con el Ejemplo de los Directivos

**3.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?**

Si, nuestra labor esta en función de los objetivos del comercial, y se trata de lograrlos en su totalidad.

**4.- ¿Se realizan arqueos de caja diarios, cuál es el proceso?**

Si. Se recibe el informe de las ventas diarias y se compara con el dinero obtenido de las ventas de dicho día.

**5.- ¿Cómo se manejan los faltantes de caja?**

Se descuenta a la facturadora responsable de dicho faltante.

**6.- ¿Cómo atiende Ud. al cliente?**

Se trata de dar el mejor trato posible, con un saludo cordial y tratando de satisfacer en lo posible sus requerimientos.

**7.- ¿Existen planes de capacitación en cuanto a atención al cliente?**

No, se han dictado capacitación respecto a ese tema.

**8.- ¿Cómo toma el pedido de mercaderías?**

Hay 2 procesos: personalmente y vía telefónica.

**9.- ¿Le supervisa alguien en cuanto a la atención al público?**

No. Sin embargo se trata de dar la mejor atención posible.

**10.- ¿Conoce Ud. sus funciones? Descríbalas**

Facturar los pedidos

Llenar los estantes

Cobrar los créditos

Mantener nuestro espacio de trabajo limpio.

**11.- ¿Se receptan quejas de los clientes por cualquier motivo?**

Si se trata de un error por parte nuestra se ayuda con el cambio del producto o devolución del dinero pero si se trata de errores del cliente ya no se les puede ayudar.

Observaciones.....  
 ....  
 .....

Realizado por: J.C  
 Supervisado por: A.D  
 Fecha:15-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
 Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T PP-04

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Entrevista al Auxiliar de Ventas**

**1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?**

No.

**2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?**

Si. Con el Ejemplo de los Directivos

**3.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?**

Si, se trabaja en función de lo planteado, para poder logra un mayor crecimiento y captar mayor mercado, claro que a veces no se puede cumplir los objetivos en su totalidad por imprevistos que se presentan.

**4.- ¿Existe un adecuado establecimiento de los precios y en qué se basan para establecerlos?**

Los precios son establecidos en base al costo con un 3% de utilidad por lo tanto si existe un adecuado establecimiento de estos.

**5.- ¿Existe efectividad en las estrategias de comercialización?**

Se trata de que estas ayuden al logro de objetivos.

**6.- ¿Las estrategias han logrado algún incremento en las ventas y mayor salida de los productos de baja rotación?**

Se realizan ofertas de estos y en su mayoría han dado buenos resultados y ha permitido vender algunos de los productos que no han tenido mayor acogida.

**7.- ¿Se cumplen las políticas establecidas para el registro de información en el departamento?**

Si, tenemos que aplicar todo políticas establecidas para llevar a cabo las actividades del Comercial.

**8.- ¿Cuáles son los montos y plazos de los créditos?**

Los créditos son desde \$250 hasta \$1200 con un plazo de 8 a 15 días respectivamente.

**9.- ¿Podría explicar cuál es el proceso de los créditos?**

Se realiza una entrevista previa con el Jefe de Ventas, se realiza un análisis al cliente, una vez aprobado el crédito se da la orden de emitir la factura.

**10.- ¿Se realizan análisis previos al entregar los créditos?**

Si. Se realizan entrevistas para analizar las condiciones del crédito.

**11.- ¿Existe alguien que vigile el cumplimiento de políticas de cobro?**

No.

**12.- ¿Cuál es el tiempo que se demora en entregar el crédito?**

Luego de realizar el análisis si este es favorable, el crédito es otorgado enseguida.

**13.- ¿Existen altos niveles de cartera vencida?**

Existe un porcentaje medio de estos.

Observaciones.....

....

.....

Realizado por: J.C

Supervisado por: A.D

Fecha:15-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>CENTRO COMERCIAL BURBANO</b> <b>AUDITORIA OPERACIONAL</b>		P/T PP-05
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<b>Período del examen:</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008		
<b>Entrevista al Auxiliar de Compras</b>		
<b>1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?</b> No.		
<b>2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?</b> Si. Con el Ejemplo de los Directivos		
<b>3.- ¿Cómo se realiza la identificación y evaluación a los proveedores?</b> Se receptan preformas de precios y tipo de productos de esta manera se realiza un análisis y se selecciona al mas conveniente.		
<b>4.- ¿Se realizan conteos físicos de mercaderías? ¿Cada que tiempo?</b> Si. Estos se realizan anualmente los primeros días de enero.		
<b>5.- ¿Quiénes participan en el conteo físico?</b> Todos los empleados del Centro Comercial.		
<b>6.- ¿Qué método utilizan para determinar las necesidades de inventarios?</b> Se utilizan las tarjetas kárdex, método PEPS y en el sistema también se cuenta con un registro de existencias.		
<b>7.- ¿La selección de ofertas contribuyen al logro de los objetivos empresariales?</b> Si. Las mejores ofertas y descuentos que nos otorgan nos ayudan a obtener mayores ingresos.		
<b>8.- ¿Conoce Ud.? De políticas que guíen en el manejo de las mercaderías dañadas?</b> Si. Las mercaderías en mal estado o caducadas se realizan un convenio con el proveedor para su respectivo cambio.		
<b>9.- ¿Existen lapsos de tiempo para devolver la mercadería dañada?</b> Si. Con un máximo de un mes.		
<b>10.- ¿Se cumplen al 100% los planes establecidos para su departamento?</b> No. Debido a que se presentan imprevistos, pero se trata de cumplirlos en su totalidad.		
<b>11.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?</b> Si, se trata de llegar a cumplir los objetivos planteados, claro que a veces se presentan problemas que impiden hacerlo en su totalidad.		
<b>12.-¿Alguna vez se ha tenido problemas de exceso o escasez de compras?</b> Si. El exceso cuando nos dan con buenos descuentos y escasez cuando los proveedores no cuentan con stock.		
<b>13.- ¿Existen políticas para el departamento de compras y son aplicadas?</b> Si. En la mayoría se trata de cumplirlas.		
<b>14.- ¿Existen pocas o varias alternativas en cuanto a proveedores?</b> Tenemos proveedores fijos pero en caso de faltarnos algunos contamos con lista amplia de estos.		
<b>15.- ¿Cuáles son los plazos que se obtienen en las compras de mercaderías?</b> En montos bajos hasta 8 días y en montos altos de 15 a 21 días plazo.		
<b>16.- ¿Los precios a los que se adquieren los productos son altos o bajos?</b> Bajos ya que contamos con la distribución de la mayoría de productos.		
Observaciones..... .....		Realizado por: J.C Supervisado por: A.D Fecha:21-05-2010

## AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
 Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T PP-06

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Entrevista al Bodeguero**

**1.- ¿Existe un código de ética que guíe la actitud de los empleados y funcionarios dentro de la empresa?**

No.

**2.- ¿Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige el Centro Comercial?**

Si. Con el Ejemplo de los Directivos

**3.- ¿Cuál se da el proceso de recepción de mercaderías?**

Se recepta la factura para compararla con las características especificadas en el pedido, si cumple con todo lo especificado se procede a la recepción de la misma, ubicándola en los puestos respectivos en la bodega, caso contrario se procede al reclamo de la mercadería y a la devolución de la factura.

**4.- ¿El espacio de la bodega permite la fácil localización de los productos?**

No. Porque el Centro Comercial a tenido un notable crecimiento y se hace necesario cada vez mas ampliar el espacio de las bodegas.

**5.- ¿Cuál es proceso que se da en las transferencias internas?**

Se nos notifica de la necesidad de mercadería en los estantes y se procede a entregar la mercadería y a su colocación en la misma.

**6.- ¿Qué se hace con los productos que se encuentran en mal estado o próximo a caducar?**

Estos son retirados de la venta y son colocados en un estante establecido para ello en la bodega.

**7.-¿Cree Ud. que existen en bodega productos innecesarios?**

Si. Porque se han adquirido productos de baja rotación y que ocupan un espacio en la bodega que nos serviría para otros fines.

**8.- ¿Existe perdida de productos en la bodega?**

No.

**9.-¿Ud. firma algún documento que exprese su responsabilidad con la mercadería?**

No

**10.- ¿Se cumple el 100% de los objetivos planteados?**

Si, nuestro trabajo se enfoca en cumplir con lo planteado por la gerencia, quien nos guía para el cumplimiento de los objetivos.

Observaciones.....  
 .....

Realizado por: J.C  
 Supervisado por: A.D  
 Fecha:24-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
 Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**ANEXO 3**

**Documentación del Riesgo Inherente  
Inventarios**

P/T PE -01

**Riesgo Global de Inventarios: Medio**

COMPONENTES	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES	NIVEL DE RIESGO
Recepción	Significativo	-Falta de documentos de respaldo. - Desconocimiento de las políticas.	Posible	Medio
Almacenamiento	Significativo	-Mala distribución de los productos. -Extravío de los productos	Posible	Medio
Registro	Significativo	-Mal ingreso de los datos. -Fallas en el sistema.	Posible	Medio
Transferencias Internas	Muy significativo	-No existen documentos de respaldo. -Falta de coordinación entre la bodega y el almacén al momento de la entrega de mercadería.	Probable	Alto
Evaluación	Significativo	-No se revisa fechas de caducidad de los productos. -No se realizan los cambios de los productos en mal estado en un 100%.	Posible	Medio

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos





**Compras**  
**Riesgo Global de Compras: Bajo**

COMPONENTES	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES	NIVEL DE RIESGO
Determinación de Necesidades	Significativo	-Exceso o escasez de mercadería. - Adquisición de productos de poca rotación	Posible	Medio
Identificación y Evaluación de Proveedores	Significativo	-Ausencia de políticas. -Pocas alternativas	Improbable	Bajo
Selección de Ofertas y Pedidos	Significativo	- Precios elevados. - Plazos muy cortos.	Improbable	Bajo
Registros y Pagos	Significativo	- Falta de políticas	Improbable	Bajo

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Ventas**

**Riesgo Global de Ventas: Medio**

P/T PE -03

COMPONENTES	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES	NIVEL DE RIESGO
Planificación	Significativo	- Falta de un Manual para ventas. - Incumplimiento de Planes	Posible	Medio
Establecimiento de Precios	Muy Significativo	- Ausencia de Políticas. - Errores al ingresar los costos de los productos. - Fallas en el sistema	Probable	Alto
Estrategias de Comercialización	Significativo	- Falta de efectividad en las estrategias aplicadas.	Improbable	Bajo
Atención al cliente	Significativo	- Falta de información de las características de los productos al cliente. - Falta de un buzón de sugerencias. - Demora en la atención.	Posible	Medio
Registro	Significativo	- Errores en los registros. - Sobrantes o Faltantes de Caja.	Improbable	Bajo
Evaluación de Desempeño	Significativo	- Información Inoportuna y/o Inadecuada. - Ineficacia de las acciones correctivas.	Improbable	Bajo

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucía Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Créditos y Cobranzas**

**Riesgo Global de Créditos y Cobranzas: Medio**

P/T PE -04

COMPONENTES	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES	NIVEL DE RIESGO
Planificación	Significativo	-No se elaboran planes	Improbable	Bajo
Montos y Plazos	Significativo	-Determinación inadecuada.	Improbable	Bajo
Aprobación	Significativo	-Sobrepasar los límites del Crédito. - Irregularidades.	Posible	Medio
Procedimientos de Cobro	Significativo	-No existe Procedimientos de cobro - Función de Cobro no Asignada. - Altos niveles de Cartera Vencida.	Posible	Medio

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucía Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recursos Humanos

Riesgo Global de Recursos Humanos: Bajo

P/T PE -05

COMPONENTES	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES	NIVEL DE RIESGO
Reclutamiento y Selección	Significativo	- Procedimientos Incorrectos de Reclutamiento. - Fraude.	Improbable	Bajo
Funciones	Significativo	-Actualización al manual de Funciones. -Inadecuada comunicación de funciones.	Improbable	Bajo
Remuneraciones	Significativo	-Mal manejo de incentivos. -No se cancelan horas extras.	Posible	Medio
Capacitación	Significativo	-No se dictan conferencias. -Mala planificación de los programas de capacitación.	Posible	Medio

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucía Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**Calificación del Riesgo Global**

P/T PE -06

<b>Sistema</b>	<b>Calificación del Riesgo Inherente</b>
Inventarios	Medio
Compras	Bajo
Ventas	Medio
Créditos y Cobranzas	Medio
Recursos Humanos	Bajo

En base a la calificación del Riesgo Inherente de cada Sistema hemos determinado el Riesgo Global del Centro Comercial el cual es medio debido a la importancia de cada uno de los factores de riesgo analizados.

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Nivel de confianza sobre el Control Interno.-** Para calificar el nivel de confianza sobre el control interno utilizaremos la siguiente fórmula:

$$NC = (CT/PT) * 100$$

**NC** = Nivel de Confianza

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total. Número de Preguntas por dos.

#### **Valoración y calificación del Grado de Control Interno**

Para determinar la Confiabilidad del Sistema de Control y el Riesgo, tomaremos como referencia la siguiente matriz:

<b>PROBABILIDADES</b>	<b>VALORACION</b>	<b>CALIFICACION</b>		
		<b>PORCENTAJE</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RIESGO</b>
SI	2	95-76	CONFIABLE	BAJO MODERADO
EP	1	75-51	ACEPTABLE	
NO	0	50-15	NO CONFIABLE	ALTO

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CENTRO COMERCIAL BURBANO**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Tipo de Evaluación:** Sistema de Control Interno

P/T PE -07

**Periodo:** del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**Sistema:** Inventarios

**Fecha:**

Nº	Preguntas	SI	EP	NO	POND.	OBSERVACIONES
	<b>Recepción</b>					
1	¿Se envían copias de los pedidos al Departamento Administrativo y Financiero y a bodega respectivamente?				2	
2	¿Se realiza una comparación de las cantidades y de las descripciones de los productos en el pedido?				2	
3	¿Se revisan los productos recibidos, comparándolos con lo que consta en la factura del proveedor?				2	
4	¿En el momento de la recepción se revisa la fecha de caducidad de los productos?				2	
5	¿Informa con anticipación el bodeguero acerca de faltantes, rechazo etc. Para el registro oportuno de la mercadería?				0	
6	¿Se elaboran informes de recepción de mercaderías y se envían al departamento encargado conjuntamente con la factura del				2	
7						

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

8	proveedor?				0	
	<b>Almacenamiento</b>					
9	¿Se almacena la mercadería ordenadamente?				1	
10	¿El bodeguero firma algún documento de responsabilidad por la custodia de los bienes a su cargo?				2	
11	¿El espacio físico es utilizado correctamente?				2	
	¿Existen la seguridad adecuada para resguardar los productos?					
12	¿Están separados el almacén y la bodega de manera de evitar el acceso de personal no autorizado?				2	
13	<b>Registro</b>				2	Anualmente
14	¿Las mercaderías son ingresadas en el sistema al momento de su llegada antes de su entrada a bodega?				2	
15	¿Se realizan toma físicas de inventario? ¿Cada que tiempo?				2	
16	¿Se ajustan las diferencias encontradas en la toma física de inventarios?				2	El bodeguero
17	¿Se mantiene en un archivo los documentos de la toma física practicada por los empleados del Comercial?				0	
18	<b>Transferencias Internas</b>				0	
19	¿Existe una persona encargada de realizar las transferencias de mercadería?				0	
	¿Se elaboran informes que respalden el traslado de inventarios de la					

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

20	bodega a los muestrarios? ¿Se deja algún documento en bodega que respalde la transferencia realizada?				0	
21	¿El documento es firmado por el encargado de Bodega y el jefe de Compras?				2	
22	<b>Evaluación</b> ¿Se realizan recuentos periódicos de las existencias por personas diferentes al bodeguero y con que frecuencia se realizan? ¿Se comparan los resultados de los recuentos periódicos con los datos del sistema, se investigan y se ajustan las diferencias? ¿Se registra oportunamente en el sistema contable los ajustes de las diferencias resultantes en los recuentos de inventario?				2	

## **Recepción**

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100 \quad N/C = (10/12)*100$$

$$N/C = 83\%$$

**Nivel de Confianza=** Confiable

**Nivel de Riesgo=** Bajo

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Almacenamiento

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100 \quad N/C = (6/10)*100$$

$$N/C = 60\%$$

**Nivel de Confianza= Aceptable**

**Nivel de Riesgo=Moderado**

### Registro

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100 \quad N/C = (8/8)*100$$

$$N/C = 100\%$$

**Nivel de Confianza=Confiable**

**Nivel de Riesgo=Bajo**

### Transferencias Internas

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100 \quad N/C = (2/8)*100$$

$$N/C = 25\%$$

**Nivel de Confianza= No confiable**

**Nivel de Riesgo= Alto**

### **Evaluación**

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100 \quad N/C = (4/6)*100$$

$$N/C = 67\%$$

**Nivel de Confianza= Aceptable**

**Nivel de Riesgo=Moderado**

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**CUESTIONARIO DE CONTRL INTERNO**

**Tipo de Evaluación:** Sistema de Control Interno

**Periodo:** del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**Sistema:** Compras

P/T PE -08

**Fecha:**

Nº	Preguntas	SI	EP	NO	POND.	OBSERVACIONES
	<b>Determinación de Necesidades</b>					
1	¿Existe un Plan de Compras?				0	
2	¿Existe un Pronóstico de Compras?				2	
3	¿Se han establecido máximos y mínimos en las necesidades de productos?				2	
4	¿Existe un registro permanente de las compras?				2	
	<b>Identificación y Evaluación de Proveedores</b>					
5	¿Existe una lista de proveedores autorizados con los precios respectivos?				2	
6	¿Se actualiza la lista de proveedores y precios constantemente?				2	
7	¿Se solicitan proformas en el caso de productos y proveedores nuevos?				2	
8	<b>Selección de Ofertas y Pedidos</b>					
9	¿Las ofertas se reciben por escrito y son archivadas?				2	
10	¿Se hacen por escrito las órdenes de compra a los proveedores, indicando calidad, fecha de entrega, precios etc.?				0	
11	¿Se firman las órdenes de compra				2	

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

	por personas autorizadas?					
	¿Por quién?					
	¿Existe algún monto máximo de pedidos, el cual cuando se sobrepase se necesite la firma de un superior dentro de la empresa?				2	
12						
	<b>Registro y Pago</b>					
	¿Se encuentran separadas las funciones de recepción en la bodega, de autorización de pago y de la firma del cheque para su liquidación?				2	
13						
	¿Se elaboran expedientes de pago por proveedores que contengan el número de cada factura, su correspondiente informe de recepción y el cheque o referencia al documento de pago?				2	
14						
	¿La persona encargada de los pagos utiliza algún sello que escriba la leyenda cancelado?					

### Determinación de Necesidades

Nivel de Confianza

$$N/C = (CT/PT)*100$$

$$N/C = (6/8)*100$$

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

N/C= 75%

**Nivel de Confianza= Aceptable**

**Nivel de Riesgo=Moderado**

### **Identificación y Evaluación de Proveedores**

Nivel de Confianza

$N/C = (CT/PT)*100$

$N/C = (6/6)*100$

N/C= 100%

**Nivel de Confianza= Confiable**

**Nivel de Riesgo=Bajo**

### **Selección de Ofertas y Pedidos**

Nivel de Confianza

$N/C = (CT/PT)*100$

$N/C = (6/8)*100$

N/C= 75%

**Nivel de Confianza= Aceptable**

**Nivel de Riesgo=Moderado**

### **Registro y Pago**

Nivel de Confianza

$N/C = (CT/PT)*100$

$N/C = (6/6)*100$

N/C= 100%

**Nivel de Confianza= Confiable**

**Nivel de Riesgo= Bajo**

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CENTRO COMERCIAL BURBANO**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Tipo de Evaluación:** Sistema de Control Interno

P/T PE -09

**Periodo:** del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**Sistema:** Ventas

**Fecha:**

Nº	Preguntas	SI	EP	N O	PON D.	OBSERVACIONES
	<b>Planificación</b>					
1	¿Existe un Manual de Ventas?				0	
2	¿Existe un Plan de Ventas?				2	
3	¿Existen Presupuestos de Venta?				0	
	<b>Establecimiento de Precios</b>					
4	¿Existe una coordinación adecuada para el establecimiento de precios?				2	
5	¿Entre que departamentos se coordina esta actividad?				2	
6	¿El sistema contable permite una actualización de los precios en todos los departamentos? Si no ¿Cómo se comunican los cambios de precios?				2	
7	¿Existen políticas escritas para el establecimiento de precios?				0	
8	¿Las listas de precios pueden ser modificadas sólo por personas autorizadas?				0	
9	¿En caso de modificaciones de precios se envía una lista de éstos a los auxiliares de almacén para su actualización en los estantes?					

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

	<b>Estrategias de Comercialización</b>				<b>2</b>	
	¿Sea acostumbra realizar inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas? ¿Con que frecuencia se realiza?				<b>2</b>	Una vez al año
<b>10</b>						
<b>11</b>	¿Existe una persona encargada de autorizar las ofertas, descuentos y otras estrategias de comercialización?				<b>2</b>	
<b>12</b>	¿Se realizan Estudios de Mercado para mejorar las estrategias de comercialización?				<b>0</b>	
<b>13</b>	¿Se premia a los clientes que hayan alcanzado altos niveles de compra?				<b>2</b>	
<b>14</b>	<b>Atención al Cliente</b>					
	¿Existe una persona encargada de dar información acerca de las características y ubicación de los productos?				<b>2</b>	
<b>15</b>					<b>2</b>	
<b>16</b>	¿Se realizan degustaciones o demostraciones de nuevos productos en el mercado?				<b>0</b>	
<b>17</b>	¿Se imparten charlas de atención al cliente a los empleados?				<b>0</b>	
<b>18</b>	¿Se han implementado mecanismos para la recepción de quejas de los clientes?				<b>2</b>	
<b>19</b>	¿Existe una persona encargada de supervisar la atención que brindan los almacenistas a los clientes?				<b>2</b>	
<b>20</b>	<b>Registro</b>					<b>El Jefe de Ventas</b>
	¿Están los registros contables diseñados para evitar que los				<b>2</b>	

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

21	empleados que manejan efectivo tengan acceso a los mismos?				2	
22	¿Se realizan diariamente arqueos de				2	
23	Caja? ¿Quién los realiza?				0	
	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en una cuenta					
24	bancaria?				2	
	<b>Evaluación del Desempeño</b>					
	¿Existe una persona encargada de					
25	evaluar los niveles de venta?				0	
	¿Se realizan reportes periódicos de					
	ventas? ¿Se realizan reportes de las					
	ofertas o descuentos realizados para					
	evaluar su efectividad?					
	¿Se efectúan reuniones periódicas					
	entre la Gerencia y los distintos Jefes					
	para analizar los resultados y tomar					
	decisiones?					
	¿Se realizan encuestas a los clientes					
	para evaluar la calidad de la atención?					

### Planificación

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/8) * 100$$

$$NC = 75\%$$

**Nivel de confianza** = Aceptable

**Nivel de Riesgo** = Moderado

### Establecimiento de precios

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/10) * 100$$

$$NC = 60\%$$

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Nivel de confianza = Aceptable**

**Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Estrategias de Comercialización**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/8) * 100$$

$$NC = 75\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable**

**Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Atención del Cliente**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/8) * 100$$

$$NC = 75\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable**

**Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Registro**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (4/6) * 100$$

$$NC = 66,6\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable**

**Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Evaluación del Desempeño**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/8) * 100$$

$$NC = 75\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable**

**Nivel de Riesgo = Moderado**

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos





# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CENTRO COMERCIAL BURBANO

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Tipo de Evaluación:** Sistema de Control Interno

P/T PE -10

**Periodo:** del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**Sistema:** Créditos y Cobranzas

**Fecha:**

Nº	Preguntas	SI	EP	N O	PON D.	OBSERVACIONES
	<b>Planificación</b>					
1	¿Se realiza un Flujo de Caja considerando la recuperación de la				2	
2	cartera?				0	
	¿Se han establecido por escrito las					
3	políticas de crédito?				2	
	¿Se han planificado estrategias para					
4	reducir la cartera vencida?				0	
	¿Se han evaluado diferentes					
5	alternativas para la inversión de los				2	
	excedentes de efectivo?					
	¿Se realizan reuniones internas para					
	analizar los niveles de cartera vencida?					
6	<b>Montos y Plazos</b>					
	¿Para establecer el plazo de los				0	
	créditos, se consideran los plazos que					
7	otorgan los proveedores?				0	
	¿Se han establecido montos máximos					
8	para la concesión de créditos?				2	
	¿Se evalúa la capacidad de pago de					

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>9</b>	los clientes para la determinación de los montos máximos?				<b>0</b>	
	¿Los plazos se establecen en función de los montos?					
<b>10</b>	<b>Aprobación</b>				<b>2</b>	
	¿Cuándo un cliente tiene créditos vencidos, el programa contable alerta acerca de tal situación?				<b>2</b>	
<b>11</b>	¿Existe una persona responsable de autorizar créditos a aquellos clientes que se encuentren en mora?					
<b>12</b>	¿Se deja una constancia escrita que respalde la aprobación de un crédito?				<b>0</b>	
<b>13</b>	<b>Procedimientos de Cobro</b>				<b>2</b>	
	¿La persona encargada de facturación, tiene la responsabilidad de enviar a contabilidad las facturas a crédito?					
<b>14</b>	¿Se mantiene un archivo alfabético y cronológico de las facturas a crédito?				<b>2</b>	
<b>15</b>	¿Existe una persona encargada de realizar la gestión de cobro?				<b>0</b>	
<b>16</b>	¿Las cuentas por cobrar a los clientes son desglosadas y analizadas por fecha de vencimiento?				<b>2</b>	

## Planificación

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/10)*100$$

$$NC = 60\%$$

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Nivel de confianza = Aceptable      Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Montos y Plazos**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (4/6) * 100$$

$$NC = 66,66\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable      Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Aprobación**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (4/6) * 100$$

$$NC = 66,66\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable      Nivel de Riesgo = Moderado**

### **Procedimientos de Cobro**

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/8) * 100$$

$$NC = 75\%$$

**Nivel de confianza = Aceptable      Nivel de Riesgo = Moderado**

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CENTRO COMERCIAL BURBANO**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Tipo de Evaluación:** Sistema de Control Interno

P/T PE -11

**Periodo:** del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**Sistema:** Recursos Humanos

**Fecha:**

Nº	Preguntas	SI	EP	N O	PON D.	OBSERVACIONES
	<b>Reclutamiento y Selección</b>					
1	¿Se han establecido técnicas de reclutamiento que permitan obtener varias alternativas para la selección?				2	
2	¿Existe un sistema para la selección de personal?				2	
3	¿Se aplica siempre este sistema para selección de personal?				2	
4	Para la selección del personal. ¿Se realizan entrevistas de trabajo?				2	
5	¿Todos los empleados tienen firmado un Contrato de Trabajo?				2	
	<b>Remuneraciones</b>					
6	¿Se autorizan por escrito los cambios de sueldos por alguna persona facultada para ello?				0	
7	¿Se incorpora todo el personal al régimen del Seguro Social?				2	
8	¿Existen procedimientos adecuados para determinar el tiempo trabajado?				0	
9	¿Se requieren autorizaciones escritas para pagar ausencias por				2	

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

	enfermedades o permisos?					
<b>10</b>	¿Se mantienen registros adecuados de los descuentos que deberán aplicarse a los roles?				<b>2</b>	
<b>11</b>	¿Se otorgan incentivos a los trabajadores?				<b>2</b>	
<b>12</b>	<b>Funciones</b>				<b>2</b>	
<b>13</b>	¿Existe un Manual de Funciones?				<b>2</b>	
<b>14</b>	¿Se determina una persona específica como instructor del personal de nuevo ingreso?				<b>2</b>	
<b>15</b>	¿Se han analizado los puestos y se han definido las funciones principales de cada uno?				<b>0</b>	
<b>16</b>	¿Las funciones y responsabilidades de cada trabajador son comunicadas por escrito?				<b>0</b>	
<b>17</b>	¿Se realiza una separación de funciones incompatibles?				<b>2</b>	
	<b>Capacitación</b>					
<b>18</b>	¿Se evalúan los conocimientos de los trabajadores para el desarrollo de programas de capacitación?				<b>2</b>	
<b>19</b>	¿Se realizan programas de capacitación?				<b>0</b>	
	En el caso de cambios en el sistema					
	¿Se dictan charlas de capacitación?					

### Reclutamiento y Selección

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (10/10)*100$$

$$NC = 100\%$$

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Nivel de confianza** = Confiable

**Nivel de Riesgo** =Bajo

### Remuneraciones

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (8/12)*100$$

$$NC = 66,66\%$$

**Nivel de confianza** = Aceptable

**Nivel de Riesgo** = Moderado

### Funciones

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (6/10)*100$$

$$NC = 60\%$$

**Nivel de confianza** = Aceptable

**Nivel de Riesgo** = Moderado

### Capacitación

$$NC = (CT/PT) * 100 \quad NC = (4/6)*100$$

$$NC = 66,66\%$$

**Nivel de confianza** = Aceptable

**Nivel de Riesgo** = Moderado

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Calificación del Riesgo de Control

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
<b>INVENTARIOS</b>		
Recepción	Confiable	Bajo
Almacenamiento	Aceptable	Moderado
Registro	Confiable	Bajo
Transferencias internas	No Confiable	Alto
Evaluación	Aceptable	Moderado
<b>COMPRAS</b>		
Determinación de Necesidades	Aceptable	Moderado
Identificación y evaluación de proveedores.	Confiable	Bajo
Selección de ofertas y pedidos	Aceptable	Moderado
Registro y Pago	Confiable	Bajo
<b>VENTAS</b>		
Planificación	Aceptable	Moderado
Establecimiento de Precios	Aceptable	Moderado
Estrategias de Comercialización	Aceptable	Moderado
Atención al Cliente	Aceptable	Moderado
Registro	Aceptable	Moderado
Evaluación del Desempeño	Aceptable	Moderado
<b>CREDITOS Y COBRANZAS</b>		
Planificación	Aceptable	Moderado
Montos y Plazos	Aceptable	Moderado
Aprobación	Aceptable	Moderado
Procedimientos de Cobro	Aceptable	Moderado
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Reclutamiento y Selección	Confiable	Bajo
Funciones	Aceptable	Moderado
Remuneración	Aceptable	Moderado
Capacitación	Aceptable	Moderado

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Plan de Muestreo

P/T PE -12

## Inventarios

COMPONENTES EVALUADOS	CALIFICACION DEL RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA
	R.INHERENTE	R.CONTROL	
Recepción	Medio	Bajo	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Rastree el proceso de recepción de mercaderías para determinar si las prácticas aplicadas aseguran que los pedidos se surtan de acuerdo con lo solicitado en cantidades, especificaciones, tiempo, precio y demás condiciones acordadas.
Almacenamiento	Medio	Moderado	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> A través de la observación determine si los métodos de almacenamiento aseguran la utilización adecuada del espacio físico y la buena conservación de los productos.
Registro	Medio	Bajo	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Observe la toma física de inventarios para determinar la confiabilidad de este proceso.
Transferencias internas	Alto	Alto	<b>Prueba Sustantiva:</b> Inspeccione los documentos que respalden las transferencias de mercaderías para determinar la confiabilidad y seguridad del proceso que se realiza.
Evaluación	Medio	Moderado	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Observe una muestra de productos para determinar si las medidas de control realizada por el Centro Comercial permiten identificar y devolver oportunamente mercaderías próximas a caducar y caducadas.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Plan de Muestreo

P/T PE -13

Compras

COMPONENTES EVALUADOS	CALIFICACION DEL RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA
	R.INHERENTE	R.CONTROL	
Determinación de Necesidades	Medio	Moderado	<b>Prueba Sustantiva:</b> Compare la existencia física de los productos de mayor rotación con los reportes obtenidos por el Jefe de Compras para elaborar los pedidos y determine su confiabilidad.
Identificación y Evaluación de Proveedores	Bajo	Bajo	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> indague a cerca de los procedimientos para la identificación de los proveedores y su efectividad
Selección de Ofertas y Pedidos	Bajo	Moderado	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> Entreviste al Personal encargado si la mercadería recibida concuerda con las características de la mercadería entregada por el Proveedor.
Registro y pago	Bajo	Bajo	Pruebas de Cumplimiento: Indague si las políticas establecidas para el registro se están cumpliendo.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos

**Plan de Muestreo****Ventas**

COMPONENTES EVALUADOS	CALIFICACION DEL RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA
	R.INHERENTE	R.CONTROL	
Planificación	Medio	Moderado	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> Realice una encuesta y determine si se están cumpliendo con los planes establecidos por el departamento a cargo.
Establecimiento de precios	Alto	Moderado	<b>Pruebas Sustantivas:</b> Compare los Precios de los principales productos que se distribuyen en el Centro Comercial con los precios establecidos por los principales competidores.
Estrategias de Comercialización	Bajo	Moderado	<b>Pruebas Analíticas:</b> Compare los flujos de ventas antes y después de aplicar una estrategia de comercialización.
Atención al Cliente	Medio	Moderado	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> Mediante una encuesta a los clientes del Centro Comercial establezca cual es la opinión acerca de la atención prestada por el personal.
Registro	Bajo	Moderado	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> Indague y determine si se esta cumpliendo con la normativa existente para el debido registro.
Evaluación del Desempeño	Bajo	Moderado	<b>Procedimientos Analíticos:</b> Mediante la aplicación de indicadores, evalúe el comportamiento de las ventas y determine la efectividad de la gestión realizada.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucía Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Plan de Muestreo

P/T PE -15

Créditos y Cobranzas

COMPONENTES EVALUADOS	CALIFICACION DEL RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA
	R.INHERENTE	R.CONTROL	
Planificación	Bajo	Moderado	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Indague y determine si se cumple lo establecido por el Centro Comercial en cuanto a la planificación.
Montos y Plazos	Bajo	Moderado	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Mediante la aplicación de una encuesta dirigida al Jefe de Ventas, determine si los montos y plazos establecidos satisfacen sus requerimientos.
Aprobación	Medio	Moderado	<b>Pruebas Sustantivas:</b> Obtenga una muestra de las facturas de ventas a crédito y compare si las condiciones constantes en las mismas concuerdan con los montos y plazos establecidos por la Gerencia.
Procedimientos de Cobro	Medio	Moderado	<b>Procedimientos Analíticos:</b> Por medio de la aplicación de indicadores determine la efectividad de los procedimientos de cobro aplicados para la reducción de la cartera vencida.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucía Durán Ríos



**Plan de Muestreo**

**Recursos Humanos**

COMPONENTES EVALUADOS	CALIFICACION DEL RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA
	R.INHERENTE	R.CONTROL	
Reclutamiento y Selección	Bajo	Bajo	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Indague y determine si se cumple lo establecido en las políticas internas de la empresa; en cuanto al reclutamiento y selección del personal.
Remuneraciones	Bajo	Moderado	<b>Pruebas Sustantivas:</b> Revise los roles de los trabajadores y compruebe que los cálculos son correctos.
Funciones	Medio	Moderado	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b> Mediante la aplicación de encuestas, determine si los empleados del Centro Comercial conocen sus funciones para evaluar la efectividad de la comunicación de las mismas.
Capacitación	Medio	Moderado	<b>Prueba de Cumplimiento:</b> Mediante la aplicación de una encuesta determine las áreas en las cuales se requiere capacitación.

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucía Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**ANEXO 4**

**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EI-01

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**RECEPCION DE MERCADERIAS**

Luego de rastrear el proceso de recepción de mercaderías se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Las mercaderías son recibidas de acuerdo a lo descrito en las facturas, se comprueba que cumplan, con lo estipulado en el negocio; términos tales como calidad, estado de mercadería, cantidad, fechas de caducidad.
- Luego de haber comprobado que la mercadería cumplan con los requisitos estipulados anteriormente, se procede a trasladar la mercadería a las bodegas.
- Los bodegueros ubican los productos de acuerdo a las ubicaciones de los mismos.
- Finalmente los bodegueros reporten al auxiliar de compras que la mercadería ha sido ingresada con éxito a las bodegas.

En cuanto a la recepción de mercadería no se encontró mayor problema, ya que los bodegueros se encargan de controlar que la mercadería ingrese de acuerdo a lo estipulado en los contratos de compra de mercadería; y si existe algún problema enseguida se lo reportan al Jefe de Compras para que se proceda al respectivo reclamo o devolución.

Sin embargo se pudo determinar que la distribución de los productos en la bodega no es la adecuada, trayendo problemas de espacio, ya que la mercadería no es ubicada de una manera ordenada.

Observaciones.....

.....

Realizado por: J.C

Supervisado por: A.D

Fecha:27-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EI-02

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Almacenamiento de los productos en Bodega**

Luego de haber realizado la observación respectiva sobre el almacenamiento de los productos en bodega se puede concluir lo siguiente:

- Existen dos bodegas en donde se almacenan la mercadería.
- Los productos son ubicados de acuerdo al criterio de cada bodeguero, sin ningún tipo de clasificación por clase, fragilidad, tamaño, volumen etc.
- No existen políticas que establezcan métodos de ubicación, ni consideración de espacio.
- Existe algunos problemas a manejo de espacios, ya que existe un desperdicio del mismo al no considerar una distribución adecuada de cada producto.

Debido a todo esto, se puede concluir que existe un mal manejo de espacios de las bodegas, y por ende una mala ubicación de la mercadería, produciéndose un desperdicio del área designada para almacenar la mercadería.

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:26-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERACIONAL**

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

P/T EI-03

**INVENTARIO FISICO Y CONTABLE**

**DIFERENCIAS**

Nombre	Código	Marca	Existencia Contable	Existencia Física	
Dos Coronas 1 litro	7861001701029	DCO	224	224	©
Aceite de Olivo 1/4 litro	8004092000124	OLI	11	10	© FALTANTE
La Favorita 1/2 litro	7861048690140	LFA	499	499	©
La Favorita sachet 250ml	7861048690157	LFA	75	75	©
Manción Crema Limón	7702626388021	APM	9	9	©
Glade ACE/SPA amore rep	7591005526693	GLA	4	4	©
Glade Spray	8501	GLA	70	70	©
Achiote Grano Libras	ACHIGRL101		39	39	©
Ají no moto verde	7861049510508	ANV	447	446	© FALTANTE
Ajo Vaso	7861021200861	AEV	3	2	© FALTANTE
Chimichurry	7861078100374		5	5	©
Chimichurry vaso # 15	7861021201899	ILE	2	2	©
Orégano hoja 20 g	7861078100558	ACH	2	1	© FALTANTE
Súper ajo pasta 300 g	7861078101005	AEV	4	4	©
Horchata Funda 25 g	7861078100862	ILE	15	15	©
Ají SNOB	7861001952018	ORI	45	45	©
Quaker G	7861035520054	QUA	356	355	© FALTANTE
San Carlos 2 kls	7861029700042	SCA	1921	1921	©
San Carlos Quintal	ASCQ01	SCA	54	53	© FALTANTE
Arroz de Cebada Funda	7861067300310	ARC	130	130	©
Arroz Capirona quintal	ARCA01	MIL	40	36	© FALTANTE
Arroz Gallito quintal	ARRGAL01		109	109	©
Arroz Gallito @	ARRGALL		105	105	©
Arroz Caribe @	CARAR101		18	18	©
Atún real mediano	90388000792	ARE	1362	1361	© FALTANTE
Atún van camps mediano	772008313318	AVC	240	240	©
Sardina roja real	90388444442	SRO	57	57	©
Tinapa tomate	tinatomab101	TIN	1360	1360	©
Agua Pura 1/2 litro	7861074900039	IAL	596	596	©

Observaciones..... .....	Realizado por: J.C Supervisado por: A.D Fecha: 19-05-2010
-----------------------------	---

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EI-04

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**TRANSFERENCIAS INTERNAS**

Luego de haber realizado la inspección acerca de los procesos que se siguen para las transferencias internas de mercaderías se pudo conocer que los requerimientos de estas se realizan de forma verbal sin ningún tipo de documento o firma de responsabilidad, esto en cuanto a las trasferencias de la bodega al almacén.

El no contar con documentos de respaldo para la custodia de la mercadería podría traer como consecuencia perdida de ésta y por ende pérdidas económicas para el Centro Comercial.

Observaciones..... .....	Realizado por: J.C Supervisado por: A.D Fecha:28-05-2010
-----------------------------	--

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EI-05

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Método de Valoración**

Mediante entrevista al Jefe de Compras, con respecto al sistema de inventarios, se nos dio a conocer que el método de valoración del inventario de productos que se utiliza en el Centro Comercial es el método FIFO.

Este método ha sido utilizado desde el inicio de las actividades del Centro Comercial, habiendo sido establecido por el área de Contabilidad, con la finalidad de un mejor manejo de inventarios y los productos que estos contemplan.

Según las Normas Internacionales de Contabilidad N° 2, referente a inventarios, aplicable al periodo sujeto a examen, establece que los inventarios deberán ser valorados mediante el método FIFO o Promedio Ponderado.

Es importante recalcar que en la actualidad las Normas Internacionales de Contabilidad no se encuentran en vigencia, sustituyéndose éstas por las Normas Internacionales de Información Financiera, las cuales respaldan lo establecido en las NIC'S en lo que concierne a valoración de inventarios.

Por lo que el Centro Comercial se encuentra aplicando la valoración de inventarios, de acuerdo a lo establecido por las Normas.

Observaciones.....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:22-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EI-06

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**PLAN DE MUESTREO**

**PLAN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA**

Basados en los datos proporcionados por la empresa del número de clientes que visitan el comercial al mes para la encuesta sobre la atención que reciben; para verificar la concordancia de inventarios físicos y contables se aplico la siguiente muestra:

$$n = \frac{Z^2 \pi N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \pi P \times Q}$$

En donde:

n=Tamaño de la muestra

z=Nivel de confianza

p=Variabilidad positiva

q=Variabilidad negativa

N=Tamaño de la población

E=Precisión o Error

Para establecer la muestra se consideró un nivel de confianza del 1.96 (Buscamos en las tablas de la curva normal el valor de que corresponde con el nivel de confianza

elegido:  $Z_{\alpha/2} = \pm 1.96$ ), una variabilidad positiva del 50%, una variabilidad negativa de 50% y un margen de error 0.05.

Así:

Clientes

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

$$n = \frac{1.96^2 \times 1000 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 (1000 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{960}{3.46}$$

$$n = 277.6$$

$$\begin{aligned} \text{Azar Inicial} &= \text{RAN \#} \times 100 \\ &= 0.147 \times 100 = 14.7 \end{aligned}$$

Población 1000

$$\begin{aligned} \text{Azar Inicial} & \quad \underline{15} \\ & \quad 985 \end{aligned}$$

$$\text{Intervalo} = \frac{1000}{985} = 1.101$$

Para evaluar la atención al cliente, 278 clientes, el método que utilizamos para la obtención de la muestra fue por medio de la selección sistemática.

### Inventarios

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 1602 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 (1602 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{1538}{4.96}$$

$$n = 310$$

El método que utilizamos para la obtención de la muestra fue el de la selección sistemática.

$$\begin{aligned} \text{Azar Inicial} &= \text{RAN \#} \times 100 \\ &= 0.605 \times 100 \end{aligned}$$

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

=60.50

Población 1602

Azar Inicial =  $\frac{61}{1541}$

Intervalo=  $\frac{1541}{310} = 4.97$

Es importante dejar en claro que la población está compuesta por 1602 productos incluyendo todas las variedades en una misma línea, es por esto que se analizó los productos más importantes de cada línea, disminuyendo la muestra a 60.

Al revisar la muestra seleccionada, pudimos detectar que más del 25% de los productos revisados, presentan diferencias entre la cantidad disponible en el sistema y la toma física del inventario

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:22-05-2010

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EC-01

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Identificación y Evaluación de Proveedores**

Mediante indagación, se logro determinar las técnicas de identificación y evaluación de proveedores empleadas por el Centro Comercial , éstas se encuentran establecidas por escrito, y el jefe de compras dio a conocer como se realizan estas; siendo las siguientes:

- Solicitar proformas en el caso de nuevos proveedores y productos.
- Comprar a los distribuidores o productores.

En el caso de nuevos proveedores y productos, lo que se quiere conseguir al solicitar las proformas es comparar los precios entre los diferentes proveedores para de esta forma poder elegir la mejor alternativa, además comprar a los distribuidores o productores con el fin de obtener productos de calidad a bajo costo.

Con ello, se pudo realizar el análisis pertinente, estableciendo que las técnicas para la identificación y evaluación de proveedores que se emplea dentro del Comercial se realizan con apego a la misión; aplicando estas técnicas de manera correcta lo que se busca conseguir es la mejor oferta de productos en calidad y al más bajo costo.

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:22-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EC-02

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**EFFECTIVIDAD DE SELECCIÓN DE OFERTAS**

Se procedió a analizar las características de las mercaderías recibidas por parte de los proveedores y se observo que estos cumplen con los requisitos de calidad, tiempo de entrega, precios acordados, todo esto en función de las políticas establecidas para que esto se lleve a cabo la selección de ofertas.

Es por ello que se puede concluir que la selección de las ofertas de proveedores se ha llevado de una manera adecuada, trabajando con aquellos con cumplen con las políticas establecidas por el Centro Comercial, y sobre todo que se maneja relaciones de negocios solo con aquellos que han cumplido con las reglas pactadas para la negociación.

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:20-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EC-03

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

**Confiabilidad del Registro Contable de Compras**

Se inspeccionó la documentación que respalda las compras, se tuvo acceso a la documentación archivada que tiene el Centro Comercial y comprobando que el registro de las transacciones se realiza al momento del ingreso de la compra al sistema, el cual genera un asiento contable asignándole un número a cada transacción.

Así también los reportes que emite dicho sistema, contienen el número de factura de compra, la fecha, identificación del proveedor, el valor total de la factura y el número asignado a la transacción en el libro diario; las transacciones erróneas son anuladas marcándose junto al número de la transacción un identificativo para cada movimiento contable anulado con una letra A.

Los documentos que respaldan las compras se encuentran archivados de manera correcta en folders, los cuales indican el año y el mes al que pertenecen en forma cronológica, constituyendo de ésta forma un respaldo de los movimientos que realiza el Comisariato en cuanto a compras, y contribuyendo a un fácil acceso al momento de la búsqueda de información para los solicitantes de la misma.

De ésta manera pudimos determinar que los registros contables son confiables, debido a que su generación es oportuna y el método para su archivo es adecuado.

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:20-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EV-01

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

**DESCRIPCIÓN**

PRODUCTO	CC Burbano	CC JF	CC URGILEZ
Arroz quintal Capirona	\$38,00	\$38,5	\$38,00
Azúcar quintal San Carlos	\$34,00	\$34,25	\$34,20
Aceite La Favorita 1 litro	\$1,78	\$1,85	\$1,88
Acite de Oliva el Arbolito 750 cc	\$6,02	\$6,5	\$6,43
Cigarrillo Lider*20	\$1,51	\$1,51	\$1,55
Cigarrillo Marlboro	\$2,09	\$2,18	\$2,12
Fosforo el Gallito*20	\$0,78	\$0,75	\$0,77
Chupete plop *24	\$1,69	\$1,71	\$1,70
Chupete bon bon bum *24	\$1,77	\$1,70	\$1,65
Huevos cubeta*30	\$2,8	\$2,5	\$2,6
Yogurt Tony bebible 260cc	\$0,47	\$0,48	\$0,47
Yogurt Tony Mix	\$0,57	\$0,56	\$0,55
Supan Cortado *20	\$1,15	\$1,10	\$1,12
Colgate Maxi 75ml	\$0,93	\$0,94	\$0,99
Cornflakes ChocaPic 250gm	\$2,00	\$2,02	\$2,10
Sal Cris Sal de 2kl	\$0,52	\$0,50	\$0,53
Salsa de Tomate los Andes peq	\$1,2	\$1,21	\$1,20
Shampoo Sedal 350ml	\$3,00	\$3,10	\$3,15
Mayonesa Europea 390gm	\$1,42	\$1,45	\$1,43
Jugo Vivant sabores 500ml*12	\$3,96	\$3,95	\$4,15
Jugos Sunny *12	\$5,07	\$5,08	\$5,15
Cola Coca 3 litros *6	\$9,00	\$9,11	\$9,20
Dorito 29gm*12	\$2,92	\$3,00	\$2,95
Papel Higienico Scott*12	\$2,5	\$2,65	\$2,68
Jabon Protex*3	\$2,11	\$2,11	\$2,15
Zhumir Seco pequeño *24	\$44,4	\$44,43	\$45,00
Ron San Miguel Oro Grande*12	\$48,96	\$50,00	\$51,00
Champagne Grand Duval*12	\$39,96	\$40,00	\$40,40
Cervez pilsener *12	\$7,6	\$7,6	\$7,6
Harina YA 1Kl	\$2,00	\$2,04	\$2,05
Deja 1kl	\$2,08	\$2,07	\$2,10
Jabón lava todo par	\$0,88	\$0,89	\$0,9
Conserva 2 caballos	\$2,00	\$2,05	\$2,00
Mermelada Snob 295 gm	\$1,3	\$1,33	\$1,4
Café cubanito 400gm	\$2,90	\$3,20	\$3,00
Café Buen día 170 gm	\$3,9	\$3,89	\$3,95
Atún Van Camps *3 peq	\$1,80	\$1,82	\$1,84
Sardina Real grande	\$1,08	\$1,10	\$1,12
Tallarín rapidito *5	\$1,90	\$1,91	\$1,91
Agua pura 1/2 litro *12	\$2,16	\$2,20	\$2,40
Queso santa María 1 libra	\$2,00	\$2,12	-
Lenteja libra	\$0,65	\$0,6	\$0,63
Canguil libra	\$0,52	\$0,50	\$0,58

Observaciones.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:20-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CENTRO COMERCIAL BURBANO AUDITORIA OPERACIONAL

P/T EV-02

**Período del examen:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

### DESCRIPCIÓN

Estrategías de Comercialización			
Periodo: 01 de Enero-31 Diciembre -2008			
MES	Estrategía	C .Antes	C.Después
Febrero	Bajos Costos: ofertaron productos de marcas como:		
	Ferrero*12 cajas	1	5
	Noggi*24 cajas	1	2
	Nestle*12 cajas	5	10
	American Bombones*12 cajas	1	2
	Rafaelo *12 cajas	1	3
	Oferta de productos de temporada de carnaval tales como:		
	maicenas*80 cajas de 200 gm	5	20
	cariocas cajas 48 u	1	20
	azúcar quintal	10	30
	panela *8 u	5	15
	licores *12	20	60
	Globos*100 u	0	3
	Quesos* libra	60	120
MAYO	Regalos por determinados volúmenes de compra: en todos los productos.Por ejemplo en:		
	Arroz quintal	15	30
	Azucar quintal	10	25
	Aceite caja*15	30	60
	Atun caja*24	15	25
	Fideos paca*25 libras	8	12
	Sal quintal	4	6
	Colas*6	32	70
	Licor*12	20	40
Septiembre	Promociones con artículos adicionales en productos tales como:		
	Chupetes*24 fundas	3	12
	Snacks caja 6*12u	40	100
	Caramelos*30 fundas	5	10
	Colas*12	30	60
	Yogurt *24 u	8	15
Diciembre	Promociones con regalos especiales por ciertos montos de compra por Fiestas Navideñas.		
	Arroz quintal	15	50
	Azucar quintal	10	35
	Aceite caja*15	30	70
	Atun caja*24	15	35
	Fideos paca*25 libras	8	20
	Sal quintal	4	8
	Licor*12	20	60
	* En ciertos meses se realizan promociones y descuentos con los productos de baja rotación como:		
	Marca nueva de toalla Femenina unidades	20	200
	Marca nueva de jugo *24	10	50
	Papel Higienico nuevo*12	8	24
	Yogurt marca nueva*6	10	40
Observaciones.....		Realizado por: J.C	
....		Supervisado por: A.D	
.....		Fecha:20-05-2010	

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T –EV03

**Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008**

**DESCRIPCIÓN**

**ATENCION AL CLIENTE**

Mediante encuesta se pudo determinar las diferentes inquietudes que tienen los clientes en cuanto al trato que reciben por parte de los empleados; así como las expectativas que tienen y que desean que sean tomadas en cuenta.

A continuación se detalla la información que se recopiló en la encuesta aplicada a las personas que adquieren los productos en el Comercial:

- El 60% de los clientes opinaron que el trato que reciben es bueno; el 20% lo califico como regular; y el 20% restante lo califico como malo.
- El 80% opino que se siente satisfecho con la atención que le brindan; y el 20% que no está satisfecho en su totalidad con la atención que reciben.
- El 84% definió que sus pedidos son entregados de manera oportuna; el 16% tenía algún problema con el tiempo de entrega de sus productos.
- El 66% de los clientes han tenido alguna vez problemas con los clientes; sobre todo en lo que tiene que ver con malos entendidos sobre pedidos, y en otros casos por el tiempo de espera para la atención y despacho de mercadería, el 34% no han tenido ningún tipo de problema.

Por lo que se puede concluir que existe varios problemas en cuanto a la atención se refiere; ya que muchos de los clientes se sienten desatendidos, ya sea por el tiempo de espera o por problemas de entrega de productos, pues existen confusión en la entrega, entre otros. Por lo que se ve necesaria la implementación de algún mecanismo de ayuda para mejorar este.

Observaciones.....

Realizado por: J.C

Supervisado por:

A.D

Fecha:18-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EV-04

**Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008**

**DESCRIPCIÓN**

**Confiabilidad del Registro Contable de Ventas**

Se inspeccionó la documentación que respalda las ventas, se tuvo acceso a la documentación archivada que tiene el Centro Comercial y se comprobó que el registro de las transacciones se realiza en el momento en el que se efectúa la venta, ya sea ésta a crédito o al contado, generando éste un asiento contable al cual se le asigna un número en el libro diario.

De igual manera los reportes que emite el mismo, contienen el número de factura de venta, fecha, nombre del cliente, fecha de pago, monto y el número asignado a la transacción; los documentos de respaldo como son las facturas, los reportes y el registro contable, se encuentran archivados de manera correcta en folders, indicando el año y al mes al que pertenecen.

De ésta manera pudimos determinar que los registros contables son confiables, debido a que su generación es oportuna y el método para su archivo es adecuado, así también contribuyen al fácil acceso de la información para quien la requiera.

Observaciones.....  
....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:15-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T EV-05

**Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008**

**DESCRIPCIÓN**

**INDICADORES**

**EFFECTIVIDAD DE LAS VENTAS**

Rendimiento de Ventas =  $\frac{\text{Excedente del Ejercicio}}{\text{Ventas Netas}}$

Ventas Netas

$$\text{RV2007} = \frac{5993.37}{1032533.51}$$

$$\text{RV 2007} = 0.58 \%$$

$$\text{RV2008} = \frac{10205.97}{1494280.97}$$

$$\text{RV 2008} = 0.68 \%$$

Como se observa existe un incremento en el porcentaje de las ventas en un 10 %, lo que nos muestra que la empresa se encuentra creciendo y que sus estrategias de comercialización han funcionado.

$$\text{Cambios en \% de Ventas} = \frac{\text{Ventas2008} - \text{Ventas 2007}}{2007}$$

$$\text{C\%V2007} = \frac{1494280.97 - 1032533.51}{1032533.51}$$

$$\text{C\%V 2007} = 0.44\%$$

$$\text{Cambios \% de Costos} = \frac{\text{Costos2008} - \text{Costos 2007}}{\text{Costos 2007}}$$

$$\text{C\%V2008} = \frac{1413460.13 - 719475.86}{719475.86}$$

$$\text{C\%V 2008} = 0.96 \%$$

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Este indicador corrobora al indicador anterior ya que nos muestra de igual forma un crecimiento del 52% si comparamos el año 2007 y 2008.

Relación de los gastos operacionales entre las Ventas =  $\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Ventas}}$

$$\text{RGOV2007} = \frac{58546.45}{1032533.51} = 0.057\%$$

$$\text{RGOV2008} = \frac{81309.75}{1494280.97} = 0.054\%$$

Este indicador nos muestra que los gastos operacionales en relación con las ventas no son significativos ya que no llegan ni al 1 %, por lo tanto estos no representan mayor problema para la empresa.

### EFICIENCIA DE LAS VENTAS

Rendimiento de la inversión total =  $\frac{\text{Excedente del Ejercicio}}{\text{Activo total}}$

$$\text{RIT2007} = \frac{5993.31}{255663.33}$$

$$\text{RIT 2007} = 0.023 \%$$

$$\text{RIT 2008} = \frac{10205.97}{290383.91}$$

$$\text{RIT 2008} = 0.035 \%$$

Este indicador nos muestra que ha incrementado el excedente del ejercicio en comparación con el año anterior esto se puede deber a que ha existido un incremento en su activo total, sin embargo se muestra que existe una buena utilización de sus activos totales.

Razón de eficiencia 2007 =  $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Totales}}$

$$\text{RE2007} = \frac{1032533.51}{255663.33}$$

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

$$C\%V = 4.04\%$$

$$\text{Razón de eficiencia 2008} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Totales}}$$

$$RE2008 = \frac{1494280.97}{290383.91}$$

$$C\%V = 5.14 \%$$

AL analizar este ratio durante el periodo de estudio se puede observar que este ha aumentado de 4.04 en el 2007 hasta ubicarse en el 2008 en 5.10 veces lo que significa que el grado de eficiencia con que la empresa ha utilizado sus activos es cada vez mejor.

### ECONOMÍA DE LAS VENTAS

$$\text{Relación de las Ventas entre las Ventas2007} = \frac{\text{Gasto de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$RVV2007 = \frac{35127.87}{132533.51}$$

$$RVV2007 = 0.038\%$$

$$RVV2008 = \frac{48785.85}{1494280.97}$$

$$RVV2008 = 0.035\%$$

Este indicador nos muestra la representatividad de los gastos de ventas sobre las ventas el mismo que durante los periodos analizados se han mantenido sin mayor representatividad.

$$\text{Representatividad de los Gastos de ventas} = \frac{\text{Gasto de Ventas}}{\text{Gastos Operacionales}}$$

$$RGV2007 = \frac{35127.87}{58546.45}$$

$$RGV = 0.661 \%$$

$$RGV2008 = \frac{48785.85}{81309.75}$$

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

RGV = 0.662 %

Este indicador nos muestra que el gastos de ventas es el mas representativo de los gastos operacionales, mostrando durante el periodo analizado que no ha existido mayor variación

Representatividad del Personal de Ventas =  $\frac{\text{Personal de Ventas}}{\text{Total del Personal}}$

RPV =  $\frac{7}{16}$  = 0.43%

Este indicador nos indica que el personal de ventas representa el 43% del total del personal de la empresa.

Economía de las  
Compras

Relación Costo de Ventas entre las

Ventas =  $\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$

RCVV 2007=	719475,86	69,68
	<hr/> 1032533,5	
	1	

	1413460,1	
RCVV 2008=	3	94,59
	<hr/> 1494280,9	
	7	

Este indicador nos muestra que para el año 2008 se han incrementado los costos de ventas en un 25%, sin embargo estos costos, han sido cubiertos, por el incremento en las ventas, y por el rendimiento que estas han dado para el año 2008.

### Indicadores de Resultados por Área y desarrollo de información

\*Calculo del Indicador de mantenimiento a equipos de computación

El mantenimiento de equipos de computación del Centro Comercial se está llevando

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

de manera eficiente ya que si comparamos el año 2007 con el 2008 se puede decir que se ha trabajado para dar mantenimiento a la mayoría de los equipos de la empresa, evitando con esto que se presente cualquier problema con el sistema informático y por ende evite que se detengan las actividades

### Nº de equipos a los que se han hecho mantenimiento durante el año

Nº total de equipos que recibirán mantenimiento durante el año

2007 = <u>5</u>	2008= <u>7</u>
7	8

2007= 71.42%	2008=87.5%
--------------	------------

### **Indicadores de Proceso**

\*Indicador del Tiempo promedio de atención a Quejas

Nº de días reales o fecha de salida o respuesta a la queja.

Nº total de días estimados para dar respuesta a la queja

2007= <u>3</u>	2008= <u>2</u>
7	7

2007= 42.85%	2008=28.57%
--------------	-------------

En cuanto atención a los clientes y la respuesta a sus quejas estas han sido atendidas dentro del tiempo establecido mejorando para el año 2008 ya que de tres días que se tomaban en el 2007; para el año examinado se tomaron dos días mejorando este proceso ya que mientras más pronto se de solución a los problemas de sus clientes mayor satisfacción recibirán estos por ser tomados en cuenta y resuelto sus inquietudes.

### **Indicadores Interfásicos**

\*Indicador de atención a quejas

Nº de quejas atendidas en el mes

Nº total de quejas receptadas en el mes

2007= <u>20</u>	2008 = <u>18</u>
23	20

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2007= 86.96%

2008= 90%

La Atención de quejas se encuentra en la mayor parte cubiertas, y van mejorando ya que del 86% de quejas atendidas en el 2007, para el 2008 se han atendido un 90% de estas, por lo que se demuestra el interés de la empresa por atender de mejor forma a sus clientes.

### Indicadores de Aprendizaje y Adaptación

\*Costo de inversión por empleado =  $\frac{\text{Gastos de Capacitación}}{\text{Nº Total de Personal}}$

Nº Total de Personal

CIP 2007=  $\frac{600}{10}$

CIP 2008=  $\frac{650}{12}$

CIO2007 =60

CIP 2008= 54.17

El costo de inversión se ha mantenido en los dos años analizados ya que en el 2007 por cada empleado se invirtió \$60; y para el 2008 se invirtió \$54, la disminución del costo se puede justificar por la contratación de dos empleados.

Porcentaje del Personal Capacitado=  $\frac{\text{Nº Total de Personal Capacitado}}{\text{Nº Total del Personal de la Empresa}}$

Nº Total del Personal de la Empresa

PPC 2007=  $\frac{9}{10}$

PPC 2008=  $\frac{12}{12}$

PPC 2007 = 90%

PPC 2008 = 100%

En cuanto a la capacitación del personal del Comercial, existe una total inserción a los programas de capacitación establecidos para el 2008, por lo que la cobertura es total y no existen problemas en cuanto a la participación de los trabajadores en este tipo de eventos.

Indicador de Cumplimiento =  $\frac{\text{Cursos Ejecutados}}{\text{Cursos Planificados}}$

Cursos Planificados

IC 2007=  $\frac{3}{4}$

IC 2008=  $\frac{3}{3}$

IC2007= 75%

IC

2008= 100%

El cumplimiento de planes establecidos por la autoridad respectiva se han aplicado en

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

su totalidad ya que han priorizado los planes más importantes y por ello han logrado cumplir con los planificados para el 2008.

Observaciones.....

....

.....

Realizado por: J.C

Supervisado por: A.D

Fecha:15-05-2010

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**CENTRO COMERCIAL BURBANO  
AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T ECC-01

**Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008**

**DESCRIPCIÓN**

**Montos y Plazos**

Luego de realizar las encuestas al Jefe de Ventas quien es el encargado de establecer los montos y plazos para otorgar los créditos se dedujo que los montos son analizados dependiendo de la capacidad de pago, y los plazos dependen de estos, siempre y cuando estos no sean incumplidos. Por lo que se puede concluir que no existen problemas al respecto; es decir en su mayoría satisfacen sus requerimientos.

**Facturas de ventas a Crédito**

Luego de comparar las condiciones que constan en las facturas y lo establecido por el gerente se puede concluir que se cumplen en su totalidad con algunas excepciones en las cuales se realizan modificaciones cuando se amerita.

Por lo que se puede concluir que no existe mayor problema con el cobro de estas facturas ya que los procedimientos de cobro aplicados hasta el momento han resultado efectivos, no presentando mayor problema al respecto.

Observaciones.....  
.....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:15-05-2010

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CENTRO COMERCIAL BURBANO

### AUDITORIA OPERACIONAL

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

P/T ECC-02

#### DESCRIPCIÓN

#### PERIODO MEDIO DE COBRANZA

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

$$PPC \text{ 2007} = \frac{14385281,45}{1032536,5} = 13,931983$$

$$PPC \text{ 2008} = \frac{14399158,75}{1494280,97} = 9,6361789$$

Los días de recuperación de las cuentas por cobrar que utiliza la empresa en el periodo analizado es muy eficiente ya que han utilizado de 9 a 13 días aproximadamente para el cobro de sus clientes, es decir que la empresa no tiene problemas de cobro y recupera rápidamente su dinero.

El Comercial en el año 2008 tiene un periodo medio de cobranza de 9 días, lo que indica que esta empresa posee una habilidad para recuperar el dinero de sus ventas.

#### ROTACION DE CARTERA

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$RC \text{ 2007} = \frac{1032536,45}{39411,73} = 26,2$$

$$RC \text{ 2008} = \frac{1494280,97}{39449,75} = 37,88$$

Esta razón indica que el Centro Comercial ha aumentado su rotación en cuentas por cobrar pasando de 26.2 veces en el 2007 hasta a 37.9 veces en el 2008, es decir que la empresa, es eficiente ya que cambia varias veces sus cuentas por cobrar a efectivo,

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

por lo que es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos.

Observaciones.....  
.....  
.....  
.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:15-05-2010

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

P/T ERH-01

COMERCIAL BURBANO													
ROL DE PAGOS CORRESPONDIENTE AL MES DE: JUNIO DEL 2008													
Nº	NOMBRES	CARGO	INGRESOS					EGRESOS					FIRMAS
			SUELDO UNIFICADO	DIAS TRABAJADO	SUELDO MENSUAL	HORAS EXTRAS	TOTAL INGRESOS	APOORTE AL IESS	MULTAS	ANTICIPOS	TOTAL DESCUENTOS	TOTAL A PAGAR	
1	Aucapiña Mercedes	Facturadora	240	30	240	0	240	22,44	0	0	22,44	217,56	©
2	Burbano José	Gerente	400	30	400	0	400	37,4	0	0	37,4	362,6	©
3	Criollo Sandra	Facturadora	200	20	133,33	0	133,33	12,47	0	0	12,47	120,87	©
4	Gualpa Miriam	Jefe de Compras	320	30	320	0	320	29,92	0	0	29,92	290,08	©
5	Matute Carmita	Auxiliar Ventas	200	29	193,33	0	193,33	18,08	0	0	18,08	175,26	©
6	Matute Gladis	Jefe de Ventas	400	30	400	0	400	37,40	0	0	37,4	362,60	©
7	Naula Carlos	Contador	250	30	250	0	250,00	23,38	0	0	23,38	226,62	©
8	Plaza Patricia	Auxiliar Contable	240	30	240	0	240	22,44	0	0	22,44	217,56	©
9	Rodriguez Danny	Bodeguero	250	30	250	0	250	23,38	0	0	23,38	226,62	©
TOTALES			2500		2426,67		2426,67	226,9			226,90	2199,76	
Observaciones.....									Realizado por: J.C				
.....									Supervisado por: A.D				
									Fecha:15-05-2010				

## AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO COMERCIAL BURBANO**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**

P/T ERH-02

**Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008**

**DESCRIPCIÓN**

**Reclutamiento y Selección**

Luego de haber realizado las encuestas respectivas al personal encargado de realizar el reclutamiento del nuevo personal se puede concluir que se cumplen todas las políticas referentes al reclutamiento.

**Funciones**

Luego de encuestar y preguntar a todo el personal que labora en el Centro Comercial, se ha determinado que no existe ningún tipo de documento escrito en donde se dé a conocer las funciones de cada uno de los empleados ya que estos son difundidos de manera verbal. Por lo que se puede concluir que en ocasiones se necesita de algún documento que respalde esta información para evitar confusiones y duplicidad de funciones.

**Áreas que requieren capacitación**

Luego de realizar las encuestas correspondientes se ha determinado que no es necesario implementar capacitación para ninguna área ya que la administración está constantemente capacitando a cada una de las áreas.

Observaciones.....

....

.....

Realizado por: J.C  
Supervisado por: A.D  
Fecha:15-05-2010

**AUTORAS:**

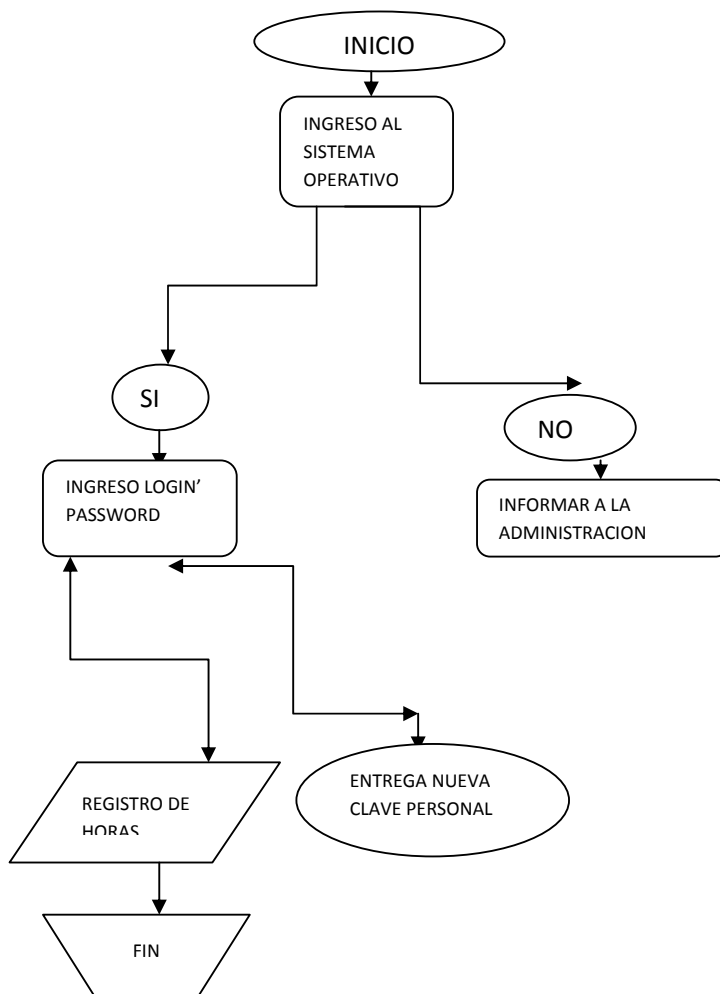
Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **ANEXO 5**

#### **FLUGOGRAMA DEL ACCESO A PLANILLA DE ASISTENCIA**



#### **PROCESO DEL MODULO:**

Acceso a planilla de control de asistencia del personal.

Este modulo comprende el siguiente proceso:

-A través del PC se accederá al sistema operativo

-Aparecerá en la pantalla Adviser 4.1

-Posteriormente se mostrara una ventana donde se deberá ingresar el login que constara de las iníciales del nombre y apellido en minúsculas y password será entregado por la administración y para modificarlo se lo hará previa autorización.

-La fecha y hora del sistema aparecerá automáticamente y se deberá marcar la entrada o salida según corresponda y guardar. Al marcar la entrada la hora quedara registrada.

-En caso de incidencia al introducir la contraseña, acceder al programa u otro tipo de incidencias deben ponerse en contacto con el área administrativa.

Este procedimiento ayudara a calcular el tiempo real laborado y por ende el cálculo justo de sueldos.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos





## **ANEXO 6**

### **PLANIFICACION DE LAS REUNIONES**

Es frecuente que los directivos y empleados de una empresa, se organicen, se reúnan para tratar asuntos de interés común.

En cada una de las reuniones que se organizan, el que dirige estas debe saber cómo conducirse en una sesión y lograr que participen en ella es muy importante.

Inicialmente se podría establecer en el calendario que el 1 día de cada mes existiría una reunión de todo el personal; existiendo flexibilidad en el caso de que se considere necesario realizarlo antes de esta fecha.

Posteriormente lo primero que se debe realizar es convocar con la debida oportunidad, determinándose el lugar, día, hora y motivo (para ello se puede utilizar una pizarra; o elaborar una volante que llegue a todo el personal). Convocará el Gerente a través de la auxiliar de Contabilidad.

Para el momento de la reunión se deberá llevar a cabo el correspondiente orden (el mismo que debe ser elaborado previamente por el Gerente y Administrador)

1. Dar la bienvenida a los asistentes y dar por comenzado la reunión.
2. Realizar un resumen de lo establecido en la reunión anterior (puntos tratados y puntos pendientes).
3. Proceder a la lectura de comunicaciones: enviadas y recibidas, con el respectivo orden de importancia.
4. Tratamiento de los puntos más importantes entre todos los asistentes.
5. Finalmente realizar un resumen de lo tratado y dar por terminado la reunión.

Principios bajo los cuales se debe realizar una reunión:

- Expresarse de manera fuerte y clara.
- No conducir más de un punto a la vez.
- Respetar las decisiones y puntos de vista
- La voluntad de los participantes debe armonizarse en beneficio de la empresa.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **ANEXO 7**

#### **Medios de Información**

Fecha: Cuenca, 11 de Septiembre del 2010

Destinatario: Sr. (a).....

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Departamento Administrativo y Financiero, el presente es para darle a conocer que de acuerdo a lo establecido en la manual de Funciones, tiene las siguientes atribuciones a su cargo:

#### **CARACTERISITICAS GENERALES**

El auxiliar de ventas se encargará de la atención al público, para lo cual demostrará conocimientos de los productos que solicita el comprador. Tendrá que ser una persona sociable y buena predisposición para la atención al público

#### **FUNCIONES**

Recibir la nota del pedido del cliente, verificar las especificaciones de los artículos que requiere; estar en comunicación con bodega para que se proceda al despacho respectivo.

#### **RESPONSABILIDADES**

- Cerciorarse de que las mercaderías solicitadas por el cliente están correctamente facturadas.
- Enviar la "Factura" a los bodegueros para el despacho de mercaderías que se tienen en bodega.
- Efectuar el cobro de facturas pendientes o vencidas

Atentamente:

Ing. José Burbano  
Gerente del Centro Comercial Burbano

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **ANEXO 8**

#### **SANCIONES POR NO ENTREGAR COMPROBANTES DE VENTA**

Recomendamos a la administración implantar un sistema de sanciones a aquellos empleados que incumplan con la entrega del respectivo comprobante de venta al cliente para ello sugerimos a continuación un esquema de las posibles sanciones:

<b>Nº VECES</b>	<b>SANCION</b>
1	Llamado de Atención
2	Multa de \$5 por comprobante
3	Multa de \$20
4	Despido por Negligencia

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**ANEXO 9**

**PROCESO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS**

**1. CONTROL DE REVISIONES**

Revisión	Fecha de Revisión	Consideración del Cambio en el Documento
		(Por que se realiza)

**2. Realiza los siguientes Formatos Requeridos**

- Listado de la Base de Datos de los Productos
- Acta Administrativa de Conclusión del Levantamiento Físico de los Productos
- Listado General del Inventario Físico de Productos
- Resguardo de los Productos
- Listado de Productos no Localizados
- Listado de Productos Sobrantes
- Listado de Productos Sin Número de Inventario
- Listado de Productos para Baja
- Acta Administrativa por Productos no localizados
- Acta Circunstanciada por productos sobrantes, sin número de inventario y no identificados

**3.**

**APROBACIÓN DEL DOCUMENTO**

	FIRMA	FECHA
Elaboró		
Revisó		
Aprobó		

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



**ANEXO 10**

**DISEÑO DE TESIS**

**SELECCIÓN Y DELIMITACION DEL TEMA**

La auditoría operativa tiene gran importancia en la actualidad ya que es un instrumento definido para la continua evaluación de la eficiencia eficacia y economía en el desempeño de las diferentes actividades de la empresa; orientado sobre todo hacia el futuro y a las mejoras que se puedan llevar a cabo.

**Contenido:** Auditoria

**Campo de aplicación:** Auditoria Operativa

**Espacio:** Centro Comercial Burbano

**Período:** Enero-Diciembre 2008

**JUSTIFICACION**

Nuestro tema de tesis se justifica según los siguientes criterios:

**Criterio Académico:**

Los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera universitaria en la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría especialmente en las materias de Contabilidad y Auditoría nos permitirá enfocar en forma objetiva y practica concepción de Auditoría Operativa coadyuvando a la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia del Centro Comercial Burbano para ayudar en el buen funcionamiento de sus operaciones.

**Criterio institucional:**

El tema de esta tesis es de gran importancia para el Centro Comercial Burbano ya que servirá para la toma de decisiones presentes y futuras de acuerdo con los resultados que entregaremos al culminar el mismo.

**Criterio de Carácter social:**

Con la aplicación de un adecuada Auditoría Operacional podremos identificar sus áreas críticas y proponer acciones para su corrección, permitiendo de esta manera ayudar a la dirección a una buena toma de decisiones.

**Criterio personal:**

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Al habernos preparado en la carrera de contabilidad y auditoría nos sentimos capacitadas para desarrollar este tema; sin dejar de lado el interés y gusto que despertó en nosotras durante el tiempo que pasamos en la universidad.

### **Criterio de factibilidad:**

Para poder efectuar el desarrollo de esta tesis se cuenta con la información bibliográfica necesaria y la colaboración de todos aquellos que se encuentran involucrados en la empresa.

## **“CENTRO COMERCIAL BURBANO “**

### **Antecedentes**

Comercial Burbano nace en la ciudad de Cuenca en el mes de Agosto del año de 1980 por iniciativa del Ing. José Burbano Arias, quien inicialmente se dedicaba a la venta de quintales de arroz, azúcar, maíz, sema, afrecho, harina, chanca, etc.

Con el tiempo el comercial fue creciendo y se vio en la necesidad de ampliar el local convirtiéndolo en una tienda en donde se vendía todo tipo de artículos de primera necesidad; este lugar en un principio fue atendido por el Ing. José Burbano con ayuda de sus padres el Sr. Camilo Burbano Cuesta y la Sra. Rosa Arias Cornejo.

Su local se ubica en las calles Mariano Cueva 12-67 y Vega Muñoz, en donde sigue funcionando actualmente.

Años más tarde se siente la necesidad de contratar personal en vista de su acogida por parte de su clientela.

Con los años este negocio se consolida y en vista que fue creciendo se vio en la necesidad de implementar un sistema para el control de la mercadería capacitando al personal, al cual se suma su esposa la Sra. Gladis Matute.

Hoy en día este comercial es una distribuidora de productos de Toni, Proesa, Zhumir,

Guitig, Confiteca, Panolini, Deja, La universal, Colgate; Colombina, La Favorita, Frito Lay, Adams, Familia, Navisco, Nestlé, Sabora, Baldore, Ile, etc. siendo el principal distribuidor de estos productos para pequeñas tiendas en la zona.

### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Objetivos

- Comercializar productos de las diferentes marcas del mercado, que satisfagan las necesidades de los clientes, logrando acogida, lo cual redundara en beneficios para la entidad.
- Brindar productos de calidad, a precios competitivos, de la mano de un personal responsable cuya atención satisfaga a nuestros clientes.
- Continuar evolucionando, con la apertura de sucursales en lugares estratégicos de la ciudad que permitan mayor comodidad a nuestros clientes
- Servir de aporte a la sociedad, creando fuentes de trabajo.

### MISIÓN

“Ser la mejor empresa y la de más éxito en la comercialización de productos de primera necesidad”

### VISIÓN

“Garantizar que el Centro Comercial sea la primera elección de los consumidores; por ofrecer una alta experiencia en la comercialización de productos para el consumo.”

#### **Descripción:**

Razón social: “Centro Comercial Burbano”

Se encuentra ubicados en las Calles Mariano Cueva 12-67 y

RUC: 01090327116001

Telefax: 072824456

#### **Actividades:**

La principal actividad es la distribución de productos de primera necesidad al por mayor y menor.

#### **Tipos de clientes:**

Los principales clientes son: mini mercados, comisariatos, tiendas, bares, abarrotes y público en general.

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA** **PROBLEMATIZACION**

### **PROBLEMA CENTRAL**

El centro Comercial Burbano necesita de una información confiable y oportuna lo que actualmente no se da; así mismo la desorganización en cada área causa confusión y desorden en sus actividades, lo cual imposibilita un uso adecuado de sus recursos, lo que perjudica en la toma de decisiones gerenciales.

### **PROBLEMAS COMPLEMENTARIOS**

- La necesidad de un procedimiento de control interno
- Es necesaria la creación de un Manual Orgánico Funcional ya que su carencia causa confusión y duplicidad de esfuerzos por parte de todo el personal que integra esta empresa.
- La necesidad de definir el avance en el logro de objetivos, lo que permitirá a la organización establecer el cumplimiento parcial o total de los mismos.
- La necesidad de un adecuado manejo de recursos empresariales que permitan mejorar su funcionamiento
- La necesidad de contar con información útil y confiable que permita a sus directivos tomar decisiones acertadas.

### **OBJETIVOS GENERALES**

Realizar el examen y evaluación de las actividades en el Centro Comercial Burbano para determinar el grado de Eficiencia, Eficacia y Economía en sus operaciones; proporcionando a la dirección la herramienta para la correcta toma de decisiones.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las áreas críticas o problemáticas y las causas que las originan

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Verificar que las unidades administrativas y sus componentes estén cumpliendo con aquellas actividades y funciones verbalmente asignadas.
- Identificar los criterios para la medición de logro de objetivos para la organización
- Comprobar que todos los recursos sean utilizados con eficacia, eficiencia y economía.
- Evaluar la confiabilidad y utilización de la información gerencial.

### **MARCO TEORICO**

**Auditoría:** “es un proceso sistemático para obtener y evaluar de una manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso” <sup>34</sup>

**Auditoría Operacional:** “Es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos y el respeto de la administración dirección o gerencia por la ética, equidad y ecología”. <sup>35</sup>

**Control Interno:** “Proceso ejecutado por la junta directiva, un grupo directivo gerencial y por el personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable en conseguir efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y debido cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. <sup>36</sup>

**Eficiencia:** “Es el grado de utilización de los recursos Humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad.” <sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> LOPEZ, A de SA, 1962, Curso de Auditoria, copyright by Editorial Selección Contable

<sup>35</sup> COOK, JW, 1987, Auditoria, Interamericana

<sup>36</sup> SLOSSE, Carlos y Otros, 1997, Auditoria un Nuevo Enfoque Empresarial, Ediciones Macchi

<sup>37</sup> SLOSSE, Carlos y Otros, 1997, Auditoria un Nuevo Enfoque Empresarial, Ediciones Macchi

#### **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Eficacia:** “El logro de los objetivos y metas previstas por la administración la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Para que se considere la eficacia debe haberse instrumentado una planificación detallada, con sistemas de información y herramientas o estándares de medición que detecten desviaciones.”<sup>38</sup>

**Economía:** “Conseguir minimizar los costos de una actividad, programa u operación con eliminación de desperdicios”.<sup>39</sup>

**Norma:** “Disposiciones dictadas por autoridad competente para establecer responsabilidades y definir los pasos o procedimientos que se debe seguir para alcanzar los objetivos”.<sup>40</sup>

**Políticas:** “Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en practica o ejecutar las estrategias”<sup>41</sup>

**Procedimiento de Auditoría:** “Instrucción detallada para la recopilación de evidencias”<sup>42</sup>

**Programa de Auditoría:**” Instrucciones detalladas para la recopilación total de evidencia de un área o de toda una auditoria; siempre incluye procesos de auditoria y también tamaños de muestras, partidas a escoger y momento de las pruebas”<sup>43</sup>

**Técnicas de Auditoría:** “en auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba utilizados en forma común por la profesión para obtener evidencias.”<sup>44</sup>

**Análisis:** “consiste en descomponer un hecho en sus elementos o partes constitutivas para efectos de estudio y evaluación, separa un sistema en subsistemas hasta conocer sus principios o elementos básicos”<sup>45</sup>

**Verificar:** “comprobación que se realiza sobre algo sabido o declarado con el objeto de reafirmar su exactitud y veracidad”<sup>46</sup>

---

<sup>38</sup> SLOSSE, Carlos y Otros, 1997 , Auditoria un Nuevo Enfoque Empresarial , Ediciones Macchi

<sup>39</sup> [www.nafin.com/portalfn/](http://www.nafin.com/portalfn/)

<sup>40</sup> MARTIN, Fernando,1999, Diccionario de contabilidad y Finanzas, Editorial Polígono, Industrial Arroyos, Madrid-España

<sup>41</sup> [www.dimensionempresarial.com](http://www.dimensionempresarial.com)

<sup>42</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

<sup>43</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

<sup>44</sup> GRECO, O, 2000,Diccionario Contable, Valleta Ediciones, Argentina

<sup>45</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

<sup>46</sup> GRECO, O, 2000,Diccionario Contable, Valleta Ediciones, Argentina

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Organización:** “una estructura intencional formalizada de roles y puestos”.<sup>47</sup>

**Dirección:** “Es el aspecto interpersonal de la Administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa”.<sup>48</sup>

**Principio:** “Normas o máximas por las que cada uno se guía en sus operaciones”.<sup>49</sup>

**Planeación de Auditoría:** “planear el trabajo de auditoría es decidir previamente cuales son los procedimientos de auditoría que se van a emplear, cual es la extensión que va a darse a esas pruebas, en que oportunidad se va a aplicar, cuales son los papeles de trabajo en que van a registrar sus resultados”.<sup>50</sup>

**Planificación Preliminar:** “como primera etapa del proceso de planificación, reúne el conocimiento acumulado del ente, la información adicional obtenida como consecuencia de un primer acercamiento a las actividades ocurridas”.<sup>51</sup>

**Planificación Específica:** “se fundamenta en la información obtenida en el diagnóstico preliminar; en esta etapa se trabaja cada componente en particular, en forma separada del resto de los componentes”.<sup>52</sup>

**Ejecución de Auditoría :** se sustenta en un conjunto de herramientas y técnicas que integran parte de los procedimientos generales del trabajo de auditoría; para la obtención de información y los métodos analíticos que se empleará para alcanzar los objetivos previstos”.<sup>53</sup>

**Comunicación de resultados:** “transmisión de la información útil y oportuna del auditor operacional al personal responsable de la empresa.”<sup>54</sup>

**Evaluación de la Auditoría:** “proceso administrativo relacionado al control e información que opera como instrumento de medición cualitativa y cuantitativa

---

<sup>47</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

<sup>48</sup> GRECO, O, 2000,Diccionario Contable, Valleta Ediciones, Argentina

<sup>49</sup> DAVALOS, Nelson y CORDOVA, Geovanny, 2003, Diccionario Contable y Mas, Corporación Edi-Abaco Ltda., Quito-Ecuador

<sup>50</sup> DAVALOS, Nelson y CORDOVA, Geovanny, 2003, Diccionario Contable y Mas, Corporación Edi-Abaco Ltda., Quito-Ecuador

<sup>51</sup> GRECO, O, 2000,Diccionario Contable, Valleta Ediciones, Argentina

<sup>52</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

<sup>53</sup> [www.cca.ucr.ac.cr/documentos/sistema\\_gestion\\_calidad/Procedimientos/CCA-PRO-003](http://www.cca.ucr.ac.cr/documentos/sistema_gestion_calidad/Procedimientos/CCA-PRO-003).

<sup>54</sup> MALDONADO, Milton, Auditoria de Gestión, 2001, Editorial Luz de América.

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

en cuanto a los resultados y a la determinación del grado de eficiencia, efectividad alcanzada luego de la ejecución o aplicación de cualquier sistema, procedimiento u operación, que puede ser tomado en forma individual y en su conjunto.”<sup>55</sup>

**Riesgo de Auditoría:** “posibilidad de emitir un informe incorrecto por no haberse detectado o irregularidades”<sup>56</sup>

**Evidencia de Auditoría:** “es el elemento de juicio que obtiene el auditor como resultado de las prueba que realiza”<sup>57</sup>

**Pruebas de Auditoría:** “es la manera o método que utiliza el auditor para establecer la veracidad o no de un hecho, actividad proceso o afirmación”<sup>58</sup>

### ESQUEMA TENTATIVO

#### CAPITULO I

#### ANTECEDENTES DEL CENTRO COMERCIAL BURBANO

- 1.1 Constitución
- 1.2 Reseña Histórica
- 1.3 Rumbo Estratégico
  - 1.3.1 Diseño
    - 1.3.1.1 Misión
    - 1.3.1.2 Visión
    - 1.3.1.3 Valores
    - 1.3.1.4 Objetivos
    - 1.3.1.5 Actividades
  - 1.3.2 Estructura
  - 1.3.3 Aspecto Legal
  - 1.3.4 Financiamiento

#### CAPITULO II

#### FUNDAMENTACION TEORICA AUDITORIA OPERACIONAL

- 2.1 Antecedentes y Evolución
- 2.2 Definición
- 2.3 Objetivo
- 2.4 Alcance
- 2.5 Normas de Auditoría
- 2.6 Métodos y Técnicas de Auditoría
- 2.7 Proceso de Auditoría
  - 2.7.1 *Conocimiento Preliminar*
  - 2.7.2 *Planificación Específica*
    - 2.7.2.1 Control Interno

---

<sup>55</sup> MALDONADO, Milton, *Auditoria de Gestión*, 2001, Editorial Luz de América

<sup>56</sup> DAVALOS, Nelson y CORDOVA, Geovanny, 2003, *Diccionario Contable y Mas*, Corporación Edi-Abaco Ltda., Quito-Ecuador.

<sup>57</sup> ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 *Auditoria un Enfoque Integral*, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 2.7.2.2 Riesgo de Auditoría
- 2.7.3 *Etapa de Ejecución*
- 2.7.3.1 Programas y Papeles de Trabajo
- 2.7.3.2 Hallazgo de Auditoría
- 2.7.3.3 Pruebas de Auditoría
- 2.7.4. *Comunicación de Resultados*
- 2.7.4.1 Informe
- 2.7.5 *Seguimiento*

### CAPITULO III

## AUDITORIA OPERACIONAL EN EL CENTRO COMERCIAL BURBANO APLICACIÓN DE AUDITORIA

- 3.1 Objetivos de la Auditoría
- 3.2 Proceso de Auditoría
- 3.2.1 Conocimiento preliminar
- 3.2.1.1 Metodología
- 3.2.1.2 Reporte del Conocimiento Preliminar
- 3.2.2 Planificación específica
- 3.2.2.1 Análisis de información y documentación
- 3.2.2.2 Evaluación del Control Interno por Componente
- 3.2.2.3 Evaluar y Calificar el Riesgo
- 3.2.2.4 Informe COSO
- 3.2.2.5 Reporte de la Planificación Específica.
- 3.2.3 Ejecución
- 3.2.3.1 Aplicación del Programa de Auditoría
- 3.2.3.2 Preparación de Papeles de Trabajo
- 3.2.3.3 Hojas de resumen de Hallazgos por Componente
- 3.2.3.4 Definición de la Estructura del Informe
- 3.2.4 Comunicación de Resultados
- 3.2.4.1 Elaboración del Informe de Auditoría
- 3.2.5 Seguimiento
- 3.2.6 Informe
- CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ANEXOS

### Listado de variables y categorías

ESQUEMA TENTATIVO	VARIABLES	CATEGORIAS
<b>CAPITULO I</b> <b>Antecedentes del Centro Comercial Burbano</b> 1.1 Constitución 1.2 Reseña Histórica 1.3 Rumbo Estratégico 1.3.1 Diseño 1.3.1.1 Misión 1.3.1.2 Visión 1.3.1.3 Valores, objetivos y actividades 1.3.2 Estructura-Aspecto Legal 1.3.4 Financiamiento		

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>CAPITULO II</b> <b>FUNDAMENTACION TEORICA</b> <b>AUDITORIA OPERACIONAL</b> 2.1 Antecedentes y Evolución 2.2 Definición 2.3Objetivo 2.4 Alcance 2.5 Normas de Auditoría 2.6 Métodos y Técnicas de Auditoría 2.7 Proceso de Auditoría 2.7.1 <i>Conocimiento Preliminar</i> 2.7.2 <i>Planificación Específica</i> 2.7.2.1 Control Interno 2.7.2.2 Riesgo de Auditoría 2.7.3 <i>Etapas de Ejecución</i> 2.7.3.1 Programas y Papeles de Trabajo 2.7.3.2 Hallazgo de Auditoría 2.7.3.3 Pruebas de Auditoría 2.7.4. <i>Comunicación de Resultados</i> 2.7.4.1 Informe 2.7.5 <i>Seguimiento</i>			
<b>CAPITULO III</b> <b>AUDITORIA OPERACIONAL AL CENTRO</b> <b>COMERCIAL Y APLICACIÓN DE AUDITORIA</b> 3.1 Planificación Preliminar 3.1.1 Visita de observación empresa 3.1.2 Revisión archivos papeles de trabajo 3.1.3 Determinar los indicadores 3.1.4 Detectar el FODA 3.1.5 Evaluación estructura control			
		Misión  Visión Actividades Operacionales Objetivos empresariales Análisis FODA Estructura	Responsabilidad  Ética  Respeto  Puntualidad honestidad
interno 3.1.6 Definición de objetivo y estrategia de auditoría. 3.2 Planificación Específica  3.2.1 Análisis información y documentación	Aspecto Legal Financiamiento  COSO Identificación de Riesgos Áreas Críticas Enfoque de auditoría	Trabajo en equipo  Ética  Veracidad Objetividad	

**AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.2 Evaluación de control interno por componentes.		Ética Suficiencia
3.2.3 Elaboración Plan y Programas	hallazgos	Idoneidad
3.3Ejecución	observaciones	Responsabilidad Competencia profesional
3.3.5 Aplicación de programas	condición	
3.3.6 Preparación de papeles de trabajo	criterio	Objetividad
3.3.7 Hojas resumen hallazgos por componente	causa efecto	Confidencialidad
3.3.8 Definición estructura del informe	comentarios	Claridad
3.4 Comunicación de resultados	conclusiones	Legalidad
3.4.1 Redacción Borrador de Informe	recomendaciones	Competencia profesional
3.4.2 Emisión informe final		Confidencialidad
CONCLUSIONES		Objetividad
RECOMENDACIONES		
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

ESQUEMA	TÉCNICAS CUANTITATIVAS					TÉCNICAS CUALITATIVAS				
Antecedentes del Centro	RASTREO	INSPECCIÓN	ANÁLISIS	COMPROBACIÓN	CONCILIACIÓN	OBSERVACIÓN	INDAGACIÓN	CONFIRMACIÓN	ENTREVISTA	ENCUESTA
<b>Comercial Burbano</b>										
1.1 Constitución										
1.2 Reseña Histórica										
1.3 Rumbo Estratégico										
1.3.1.1 Misión										
1.3.1.2 Visión										
1.3.1.3 Valores										
1.3.1.4 Objetivos										
1.3.1.5 Actividades										
1.3.2 Estructura										
1.3.3 Aspecto Legal										
1.3.4 Financiamiento										
<b>CAPITULO II</b>										
<b>FUNDAMENTACION TEORICA</b>										
<b>AUDITORIA OPERACIONAL</b>										
2.1 Antecedentes y Evolución										
2.2 Definición										
2.3 Objetivo										
2.4 Alcance										
2.5 Normas de Auditoría										
2.6 Métodos y Técnicas de Auditoría										

## **AUTORAS:**

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7 Proceso de Auditoría										
2.7.1 Conocimiento Preliminar										
2.7.2 Planificación Específica										
2.7.2.1 Control Interno										
2.7.2.2 Riesgo de Auditoría										
2.7.3 Etapa de Ejecución										
2.7.3.1 Programas y Papeles de Trabajo										
2.7.3.2 Hallazgo de Auditoría										
2.7.3.3 Pruebas de Auditoría										
2.7.4. Comunicación de Resultados										
2.7.4.1 Informe										
2.7.5 Seguimiento										
<b>CAPITULO III</b>										
<b>AUDITORIA OPERACIONAL AL</b>										
<b>CENTRO COMERCIAL Y</b>										
<b>APLICACIÓN DE AUDITORIA</b>										
3.1 Planificación Preliminar										
3.1.1 Visita de observación empresa										
3.1.2 Revisión archivos papeles de Trabajo										
3.1.3 Determinar los indicadores										
3.1.4 Detectar el FODA										
3.1.5 Evaluación estructura control Interno										
3.1.6 Definición de objetivo y										

### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo

Ana Lucia Durán Ríos





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	OCT	NOV	DICI	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Elaboración del Diseño	X X	X X							
Aprobación del Diseño			XX						
Recolección de Información				XXXX					
Procesamiento de Datos					XXXX				
Análisis de Datos						XXXX			
Redacción de Capítulos							XXXX	XX	
Revisiones y correcciones								XX	
Redacción de Conclusiones y Recomendaciones									XX
Presentación									XX

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### BIBLIOGRAFIA

ARENS, Alvin y Loebbecke James , 1997 Auditoria un Enfoque Integral, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A

BAILER, Larry y HOLZMANN, Oscar, 1998, Guía de Auditoria, Harcourt Brace, Madrid-España.

GRECO, O, 2000, Diccionario Contable, Valleta Ediciones, Argentina.

MARTIN, Fernando, 1999, Diccionario de contabilidad y Finanzas, Editorial Polígono, Industrial Arroyos, Madrid-España.

MACK, Theodore y TURNER, Jerry, 1993, Evaluacion y Juicio del Auditor con relación al Control Interno Contable, Industria Mexicana de Contadores Públicos, México.

SLOSSE, Carlos y Otros, 1997, Auditoria un Nuevo Enfoque Empresarial, Ediciones Macchi

#### AUTORAS:

Nancy Janeth Criollo Collaguazo  
Ana Lucia Durán Ríos